



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

Tesis

**Propuesta de Mejora continua de la Calidad de servicio en un
laboratorio de análisis clínicos Lima 2022**

2022

**Para optar el título profesional de Licenciado en Administración y
Dirección de Empresas**

AUTORA

Br. Farfán Cavero, Grace Karolina

ORCID:

0000-0002-9033-2011

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Sociedad y transformación digital

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Gestión, negocios y tecnociencia

LIMA - PERÚ

2022

Miembros del jurado

Presidente del Jurado

.....

Secretario

.....

Vocal

.....

Asesor metodólogo

Dr. David Flores Zafra

ORCID 0000-0001-5846-325X

Asesor Temático

Mg. María del Carmen D'Angelo Panizo

ORCID 0000-0003-0784-740X

Dedicatoria

Se la dedico a Maria de socorro, mi ángel y Violeta por haberme forjado como la persona que soy actualmente, muchos de mis logros se los debo a ustedes incluyendo este. Gracias por su apoyo en lo largo de mi vida y carrera universitaria.

Agradecimiento

Agradecer a Dios por poder tener esta experiencia universitaria, a toda mi familia y personas que me apoyaron en todo este proceso. También a la Universidad Norbert Wiener por apoyarme a convertirme con un profesional y a todos los profesores por ser parte de este camino

Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORIA		
	CÓDIGO: UPNW-EES- FOR-017	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 24/06/2022

Yo, Farfán Cavero, Grace Karolina estudiante de la escuela académica profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Propuesta de Mejora de la Calidad de servicio en un laboratorio de análisis clínicos Lima 2022" para la obtención del Título Profesional de Administración y Dirección de Empresas es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.



.....

Firma

Farfan Cavero, Grace Karolina
DNI: 72049447



Huella

Lima, 24 de Junio de 2022.

Índice

	Pág.
Carátula	i
Miembros del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figura	ix
Índice de cuadros	x
Resumen	xi
Abstract	12
I. INTRODUCCIÓN	13
II. MÉTODO	24
2.1 Enfoque, tipo, diseño, sintagma y métodos	24
2.2 Población, muestra y unidades informantes	25
2.3 Unidades informantes	25
2.4 Categorías y sub categorías apriorísticas:	26
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
2.6 Validación	27
2.7 Proceso de recolección de datos	28
III. RESULTADOS	29
3.1 Descripción de resultados cuantitativos	29
3.2 Descripción de resultados cualitativos	40
3.3 Diagnóstico	46
3.4 Propuesta	48
3.4.1 Priorización de los problemas	48
3.4.2 Consolidación del problema	49
3.4.3 Fundamentos de la propuesta	49
3.4.4 Categoría solución	49
3.4.5 Direccionalidad de la propuesta	50

3.4.6 Actividades y cronogramas	51
IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
4.1 Discusión	52
4.2 Conclusiones	54
4.3 Recomendaciones	55
ANEXOS	83
Anexo 1: Matriz de la investigación	70
Anexo 2: Evidencias de la propuesta	71
Anexo 3. Instrumento cualitativo	72
Anexo 4: Pantallazos del Atlas Ti V9	77
Anexo 5. Instrumento cuantitativo	80
Anexo 6. Certificado de validación de instrumentos	84
Anexo 7: Prueba de porcentaje Turnitin	112
Anexo 8: Matrices de trabajo	113

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Categorización	26
Tabla 2 Prueba de confiabilidad	28
Tabla 3 Frecuencias y porcentajes de la subcategoría elementos tangibles.	29
Tabla 4 Frecuencias y porcentajes de la subcategoría fiabilidad	30
Tabla 5 Frecuencias y porcentajes a la subcategoría capacidad de respuesta	31
Tabla 6 Frecuencias y porcentajes de la subcategoría Seguridad	33
Tabla 7 Frecuencia y porcentajes de la sub categoría empatía	34

Índice de figura

	Pág.
Figura 1 Diagrama de Ishikawa	14
Figura 2 Frecuencias y porcentajes de la sub categoría elementos tangibles.	29
Figura 3 Frecuencias y porcentajes de la sub categoría fiabilidad	31
Figura 4 Frecuencias y porcentajes de la sub categoría capacidad de respuesta	32
Figura 5 Frecuencias y porcentajes de la sub categoría seguridad	33
Figura 6 Frecuencias y porcentajes de la sub categoría empatía	35
Figura 7 Pareto de la categoría Calidad de servicio	38
Figura 8 Análisis cualitativo de la sub categoría calidad	40
Figura 9 Análisis cualitativo de la sub categoría fiabilidad	41
Figura 10 Análisis cualitativo de la sub capacidad de respuesta	42
Figura 11 Análisis cualitativo de la sub categoría seguridad	43
Figura 12 Análisis cualitativo de la sub categoría empatía	43
Figura 13 Análisis Cualitativo	45
Figura 14 Nube de palabras	48

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1 Matriz de direccionalidad de la propuesta	50
Cuadro 2 Matriz de tácticas, actividades y cronograma.....	51

Resumen

El presente estudio titulado Propuesta de mejora de calidad de servicio en un laboratorio de análisis clínicos, Lima 2022, tuvo como objetivo desarrollar propuesta para mejorar la calidad del servicio en el laboratorio ubicado en la ciudad de Lima. La metodología empleada fue un enfoque mixto, tipo proyectivo, diseño no experimental y método deductivo inferencial. El estudio estuvo dirigido a pobladores de las cercanías de Miraflores, se seleccionó como muestra a 46 personas que se consideran clientes regulares de la empresa, en la cual se aplicó una encuesta de 22 preguntas. De igual forma se entrevistó a tres informantes, inicialmente un jefe de ventas de empresa y un oficial de atención al cliente con el objetivo de recolectar investigación cuantitativa, en su aplicación, es el cuestionario y el cualitativo al que se le ha aplicado la entrevista y realizado el procesamiento de los datos recopilados a través del programa Excel y Atlas. Ti.

De acuerdo al diagnóstico obtenido, se concluyó que la herramienta 5S ayudara a mejorar los procesos en el laboratorio. Por consiguiente, el ciclo de deming mejorar la planificación y el orden con el cual el personal debe de trabajar. Por último, la metodología Kaizen nos ayuda a lograr los objetivos de manera eficaz.

Palabras clave: Calidad de servicio, mejora continua, ciclo de deming, atención al cliente y 5s.

Abstract

The present study entitled Proposal to improve the quality of service in a clinical analysis laboratory, Lima 2022, aimed to develop a proposal to improve the quality of service in the laboratory located in the city of Lima. The methodology used was a mixed approach, projective type, non-experimental design and inferential deductive method. The study was aimed at residents of the vicinity of Miraflores, 46 people who are considered regular customers of the company were selected as a sample, in which a survey of 22 questions was applied. In the same way, three informants were interviewed, initially a company sales manager and a customer service officer with the objective of collecting quantitative research, in its application, it is the questionnaire and the qualitative one to which the interview has been applied and performed the processing of the data collected through the Excel and Atlas program. You.

According to the diagnosis obtained, it was concluded that the 5S tool would help improve processes in the laboratory. Therefore, the deming cycle improves the planning and the order with which the staff must work. Finally, the Kaizen methodology helps us to achieve the objectives effectively.

Keywords: Service quality, continuous improvement, demig cycle, customer service, 5s.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las organizaciones se encuentran en la disputa por atraer y lograr apoderarse de más clientes, ya que los usuarios son cada día más conscientes del poder de elección que tienen para una compañía. Es por ello, que nos preocupamos por la Calidad de los servicios; así mismo, el servicio que se ofrece a los usuarios es cada día más riguroso en relación con satisfacer sus necesidades.

Pérez et al. (2008), en la revista cubana evidencio que los pacientes tienen una mala percepción de la calidad de los servicios médicos que reciben, por lo tanto, recomienda al comité del hospital la modificación de procedimientos relacionados con la calidad de la prestación del servicio, además sugieren políticas de mejora en las áreas de emergencia y ambulatorio de acuerdo con las necesidades del paciente y condiciones de uso.

Vera y Trujillo (2018), en el siguiente estudio se demostró los elementos que tiene como impacto la apreciación de satisfacción del sistema público, por ende, se utilizó dimensiones donde se identifican la calidad de servicio brindados por el médico, así como la dispensación suelen ser las causas que más inciden en la satisfacción del beneficiario. La prestación de servicio del personal de laboratorio clínico y la calidad de las instalaciones también tienen un impacto significativo.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización para la Cooperación, el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Grupo Banco Mundial, nos informan que el servicio de salud de baja calidad a paralizado el aumento de mejoras en el rubro de la salud en países de todo nivel. Para mejorar la calidad y atención nos indica que el gobierno debe de tomar el mando para aumentar una mejora de los ciudadanos.

El Banco mundial (2018), en su estudio comento que en varios de los países abundan los resultados imprecisos, la confusión de los medicamentos, entre otros. Para concluir el informe nos indica que el país con bajos recursos tiene un porcentaje de 10% de paciente que salen infectados y esto se debe al mal aseo del centro hospitalarios.

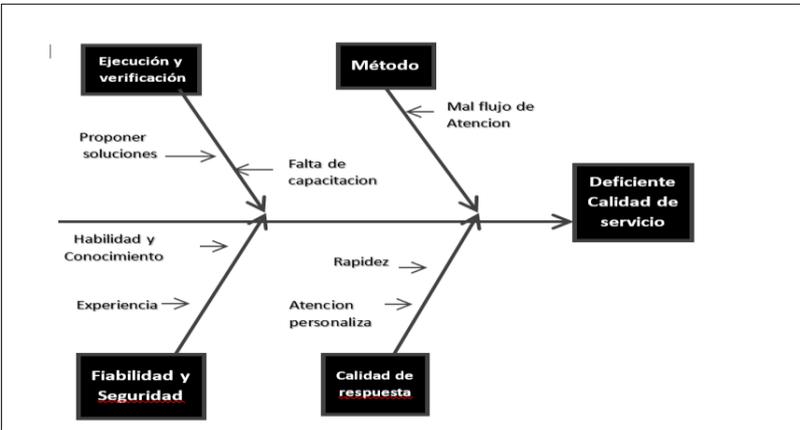
Minsa (2018), en un informe sobre la gestión de la calidad en salud menciona que deben tener como lineamiento la política que se establece dentro de los marcos jerárquicos del sistema

de salud, de la cual se enmarcaron en buscar objetivos de calidad para la mejora de la atención. Buscaron mejorar la calidad del servicio a través de una investigación que trata sobre la cultura de calidad viendo así la necesidad dentro del sistema de salud, además buscando superar las expectativas de los pacientes. Logrando la confortable satisfacción de los clientes para tener un buen servicio.

Gestión (2019), en una noticia perteneciente a la calidad de servicio de clientes de Perú, elaborado por la empresa de consultoría, señala que el 71% de los clientes ya no comprar a la misma compañía, ya que han experimentado una mala atención de compra y esto se debe a varias causas, una de ellas que es el cliente ya no consume más el producto y servicio, debido a la falta de rapidez y empatía por las atenciones. Otro 35% de clientes peruanos, transmiten su incomodidad y denuncian mediante las plataformas digitales sobre estos inconvenientes. Por lo que la representada sugiera que una buena atención y calidad de servicio es una parte importante, ya que les permite cumplir su percepción empresarial.

Perú (21), en la noticia nos indica que para tener una buena calidad de servicio se tiene que realizar un estudio de todos los componentes que la conforman y analizar para saber qué es lo que están ofreciendo, para que tengan una alta calidad de servicio deben de saber de qué el cliente regresa a comprar gracias al servicio brindado, ya que con ese primero filtro muchos de los consumidores suelen recomendar. Asimismo, nos indica que para poder diferenciar los aspectos buenos y malos es recomendable realizar encuestas donde podrán tener una cifra aproximada y detectar que tiempo de calidad de servicio están brindando.

Figura 1
Diagrama de Ishikawa



En el Laboratorio de Salud Ocupacional, brindan servicios a postulantes y personas que laboran en diferentes compañías; por norma de la organización, se asignan al azar encuestas que acrediten la atención percibida y también los individuos que asisten, haciendo uso de las redes sociales, chat online y buzones de sugerencias en los cuales se ha encontrado varias críticas y malestar de los pacientes que pueden esperar más de 2 o 3 horas completando su evaluación médica. Viéndose también afectado el personal de cada área, que tienen que hacer más horas de trabajo para cumplir con las metas, Todo ello a su vez, viene generando molestias a los trabajadores y se verán muchos de ellos en la necesidad de buscar otras opciones laborales. El objetivo es mejorar la calidad de servicio brindada en el laboratorio, desarrollar procesos competitivos para obtener el control y manejo de las áreas involucradas en la prestación de servicio.

A continuación, se presentará los diferentes aportes de investigaciones a nivel internacional y nacional que guardan relación con la categoría del presente trabajo.

A nivel internacional tenemos:

Rodríguez C. (2019), se realizó un estudio de los métodos motivaciones para aumentar la calidad del servicio Hospital General, con la finalidad ofrecer métodos para la motivación por medio de herramientas administrativas para promover una mejora en la calidad de servicio. Se propuso un enfoque mixto con diseño experimental.

Bustamante et al. (2020), se realizó un estudio Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. En relación al método consigna que fue de carácter no experimental y transaccional, su propósito fue identificar las dimensiones sobre la prestación del servicio. Este artículo indico que realizaron encuestas y utilizaron contenidos de validez convergente y de confianza a través del Alfa de Cronbach, teniendo como resultado que los servicios de salud son altamente satisfactorios con mucha importancia a favor de las mujeres. Concluyendo que el tamaño deseado, coincide con lo que se recibe, es posible identificar qué componentes se asocian a una excelente calidad del servicio, por lo que estos factores se denominan, técnica funcional, capacidad de comunicación y atención. así como la atención personalizada y la accesibilidad a los servicios, debe denominarse a una acción eficaz que atiende efectivamente una necesidad y atrae a un satisfecho Paciente.

Rojas et al. (2020), se investigó la calidad de servicio de las empresas pequeñas y medianas, utilizó un estudio descriptivo, no experimental con un recaudo de 50 empresas pequeñas; concluyendo que es muy importante para cada empresa mejorar la calidad del servicio al cliente, en este sentido, los clientes internos se involucran y cuentan con el espacio y las condiciones suficientes para atender a los clientes externos. Cuando los clientes vienen a solicitar servicios, vienen con sus necesidades y expectativas y son la primera imagen que los empleados brindan a los clientes, enfatizando la capacidad de avanzar y crear satisfacción con el servicio.

Cobo et al. (2018), se realizó un estudio sobre las percepciones de los usuarios referente a la atención ambulatoria en los establecimientos de salud. El fin de la investigación fue determinar la percepción de los usuarios en clínica, se realizó un estudio descriptivo, con enfoque cuantitativo y cualitativo, utilizando el método SERVQUAL, los datos recolectados fueron de 143 pacientes dando como resultado un rango satisfactorio. Se concluye que es recomendable desarrollar estrategias organizacionales del lado de la gerencia para facilitar cambios en infraestructura, equipo, personal, comunicaciones y recursos, materiales, limpieza y comodidad, ya que son percibidos por los usuarios como la organización que juega un papel en garantizar la higiene en el Sitio.

Pabón y Palacio (2020), se realizó una investigación donde encuestaron la satisfacción de los usuarios mediante el servicio que brindan los hospitales locales, por lo que el propósito de esta encuesta fue hallar el agrado de los usuarios con la calidad del servicio, calidad percibida de los servicios en un periodo de tres años; un estudio descriptivo cuantitativo y cualitativo de 246 usuarios de un establecimiento médico local. Se utilizó un cuestionario para la recogida de datos. Los resultados muestran que las mujeres tienen el mayor número de porcentajes en las encuestas y en cuanto a la calificación profesional, los servicios de pruebas se califican como buenos en cuanto a satisfacción (83%), seguidos de enfermería (80%), atención médica (78%) y en menor medida, las visitas al servicio (74%), durante el período de estudio es una buena medida para estimar la calidad de la atención hospitalaria. Concluyeron que la población de 3 años era predominantemente femenina y estaban satisfechos con la muestra en cuanto al entorno hospitalario, la limpieza y los tiempos de espera en el departamento de emergencias, y la puntualidad de las visitas ambulatorias.

Arzapalo (2020), en su investigación, implementó el modelo de servicio basado en el ciclo de Deming, para perfeccionar los procesos, con el fin de que el plan de acción que se implementado a través del ciclo de deming, contribuya a reducir el tiempo de atenciones e ideas y así mejorar significativamente en el proceso. Por lo que definimos que utilizar el ciclo de deming mejorara los procesos, dando como resultado una mejora notable

En el ámbito nacional se mencionan a:

Pilar (2020), el ministerio de salud a través de la RM 527-2011/ MINSA realizó una encuesta para identificar la satisfacción al cliente, utilizando el método SERVQUAL esta escala pluridimensional realizada por Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. La finalidad fue analizar las atenciones que expresan los usuarios, concluyendo así que los servicios que se brindan en salud para responder a las necesidades del paciente y el personal de la institución. La cual definen que, a mayor calidad de servicio, propaga un mayor placer de los usuarios; y a menor prestación de servicio, menor satisfacción de los consumidores.

Chaiña y Pastor (2021), se realizó una encuesta sobre las variables de satisfacción con la atención de farmacia en Puno, por lo tanto, el sentido de la investigación fue verificar en qué estado se encuentra la calidad de servicio. Se utilizaron métodos de diseño mixto, con una muestra de 369 usuarios para recolectar datos de la encuesta mediante un formulario. En tal efecto muestran que la mayor para de los participantes considera normal la satisfacción con los servicios farmacéuticos (70%), seguida de baja (18%) y un pequeño número de (12,7%). Concluyendo que los factores que afectan el servicio de farmacia son múltiples, la satisfacción del usuario es frecuente y es necesario fortalecer la confianza, mejorar el tratamiento y optimizar el tiempo de respuesta.

Benites et al. (2021), en el estudio de calidad de atención a usuarios en el sector salud, cuyo objetivo fue detectar los factores determinantes relacionados con la calidad del servicio en los hospitales públicos peruanos. El estudio fue descriptivo, utilizando 210 pacientes que fueron encuestados mediante el método SERVQUAL, Se realizó un análisis inferencial basado en la normalidad de los datos para identificar diferencias significativas entre el impacto de la calidad referente al servicio brindado por los hospitales encuestados, concluyendo que la atención brindada por consulta externa en los hospitales públicos varía según el tipo de usuarios atendidos.

Gutiérrez, et al. (2019), señala que los costos deben reducirse y tener distribuidores en cada componente, estableciendo así fidelidad y credibilidad. Otro punto de Deming es que, al no alzar la calidad, permitirá que los valores de servicios cada vez sean más bajos. Por eso se debe capacitar a los colaboradores, promover el liderazgo y una comunicación más fluida con las diferentes áreas para motivar el trabajo.

Murillo (2020), propuso un plan basado en el método de kaizen, para aumentar la productividad de la empresa. El estudio se utilizó un enfoque mixto, de tipo descriptivo y diseño no experimental. Concluyendo que las estrategias utilizada por el método de kaizen han mejorado la productividad de la empresa. Lo más relevantes fue el desarrollo de los empleados para el control de procesos de la empresa.

La investigación se enfatizó teóricamente, mediante la verificación de las diversas teorías, para la teoría de las relaciones humanas, se logra entender la importancia de las personas en el desarrollo de la capacidad de en diversos ámbitos de establecimiento de la venta de productos alimenticios, con una precisión identificación del área en la que se realizó el estudio, y afirmó que no existe problema con la ausencia de trabajadores en las diferentes áreas de la empresa, aunque, la instalación aún no cuenta con el personal suficiente en cada área para mostrar una buena relación y empatía con los clientes.

La base teórica, dentro de las cuales se observó, la teoría de las relaciones humanas, según Chiavenato (2004), define que es el punto clave para un progreso de las diferentes diligencias laborales, los empleadores son parte importante en la asociación, ya que la motivación es el empuje para poder lograr los objetivos. Además, Robbins (2009), indique que la teoría del comportamiento organizacional para poder tener una buena gestión se tiene que implicar a toda la parte interna de las sociedades, con la finalidad de poder obtener una buena relación de los trabajadores y una mejora en las actitudes, esto ayudara a las personas a que puedan devolverse mucho más y además el beneficio a las sociedades. Por otra parte, Guízar (2008), nos dice que la teoría del desarrollo organizacional ayuda analizar los cambios de las sociedades, teniendo como finalidad los cambios tanto personal como de trabajo en equipos, para así estar preparados ante cualquier adversidad que pudiese pasar y así llegar a los objetivos de la empresa. Asimismo, Chiavenato (2006), en relación a la teoría del desarrollo organizacional, comenta que es una estrategia para aumentar la eficacia de la organización, la esencia del desarrollo organizacional es el cambio y funcionamiento de las relaciones entre los

individuos, por lo que intenta unir a los empleados para que aprendan a operar internamente y a encontrar soluciones a los problemas reales que enfrenta la organización para construir y adaptar mejor el trabajo, anticipándose a las situaciones futuras. Finalmente, Chiavenato (2006), define la teoría de la burocracia se puede definir como una forma de organización basada en el comportamiento racional para lograr objetivos y finalmente la teoría neoclásica comenta que se caracteriza por su énfasis en los aspectos prácticos de la gestión, el pragmatismo y la búsqueda de resultados concretos y tangibles.

Respecto a la justificación en el presente estudio, se consideró la relevancia teórica; metodológica; práctica y social.

El presente estudio nos indica que la justificación metodológica se efectuará con el enfoque mixto y esto a su vez permitirá que los futuros estudiantes puedan tenerlo como ejemplo. Asimismo, las herramientas que utilizaran se ejecutaran en cuestionarios y entrevistas y así poder analizar el resultado más afondo.

Como parte de la relevancia práctica la finalidad del presente trabajo será brindar mayor conocimiento en la calidad de servicio en el Sector Salud Ocupacional teniendo en cuenta los principales factores que tuvieron tanta influencia en nuestra problemática, para mejorar la calidad del servicio se buscare soluciones para el desarrollo y el cumplimiento de cada uno de nuestros objetivos a desarrollarse en esta investigación. El propósito es determinar como la mejora de calidad incide en el laboratorio clínico

Categoría problema: Calidad de servicio

Duque (2005), interpreta la calidad del servicio es un conjunto de acciones que genera una satisfacción en el consumidor de dicho servicio. Asimismo, Villalba (2013), la calidad de servicio es primordial entender que posee las siguientes características: intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad, así como también caducidad. Finalmente, Valls et al. (2017), el servicio es un producto con la característica de intangibilidad bien marcada. del mismo modo A. Zeithaml et al. (1993), la idea de calidad de servicio es propensa a ser definida, medida y perfeccionada de acuerdo con cada organización. Además, se puede determinar la calidad de servicio con el modelo SERVQUAL.

Subcategoría: Elementos tangibles

Lara (2002), la subcategoría elementos tangibles, determinan el diseño y presentación de un servicio o producto, las cuales son percibidos por los clientes y determinan una opinión

de lo que se ofrece, generando un valor a las características que posee un servicio. Asimismo, Zeithaml y Bitner (2002), se refiere a cualquier parte tangible relacionada con los productos, el equipo que tiene la empresa, la apariencia de todos los departamentos internos de los empleados, los materiales físicos que representan las fuentes de comunicación y todas las instalaciones de la organización, esto es importante porque permite medir o evaluar la calidad del servicio y está representada por el modelo Servqual propuesto por Parasuraman. Los clientes son meticulosos a la hora de visitar cualquier establecimiento, y son ellos quienes eligen aquellos que cumplen estas características.

Infraestructura y Tecnología: Zamora (2016), la creación de infraestructura física para ampliar la cobertura de los servicios de salud, a menudo no hay una aplicación práctica como la nuestra con poca planificación, diseño, construcción, equipamiento y mantenimiento. Asimismo, Zeithaml, et al. (2009), expresa que los clientes de una organización siempre buscan una sensación de seguridad y esto también incluye la tecnología que la empresa, como maquinaria, equipos de alta tecnología, revistas, folletos o cualquier otro elemento que puede ver el cliente.

Subcategoría: Fiabilidad

Lara (2002), la fiabilidad también conocida como confiabilidad, es una subcategoría de la calidad del servicio, es de gran importancia porque mide el nivel de satisfacción del cliente, la confiabilidad es la entrega correcta y formal. Del mismo modo, las organizaciones necesitan compartir conocimiento del producto a sus clientes. Los consumidores se convierten en usuarios regulares cuando la empresa se preocupa por la salud de los clientes, ofrece precios razonables; En general, la organización debe cumplir sus promesas y eliminar las sospechas de los clientes

Indicadores:

Formalidad: Izquierdo (2019), comenta que los empleados deben actuar con honestidad y comprometerse a actuar con integridad, además de mostrar su lado transparente dentro de los procesos y así poder obtener la confianza y formalidad hacia el paciente.

Información: Zamora (2016), preparado para pensar primero en el paciente anunciando aclarar lo encontrado, operaciones y pasos a seguir. Para poder brindar una buena información al cliente debemos conocer el servicio para poder expresar todo lo que ofrecemos como empresa y de tal manera ayudar en su elección.

Subcategoría capacidad de respuesta

Lara (2002), indico que con la responsabilidad de los trabajadores de la manera en que brindan sus servicios. En esta mención se refleja el conocimiento de los trabajadores, la forma en que se desenvuelve o realizan sus deberes de manera que cumplen con lo requerido por parte de los usuarios, logrando así una eficiente atención percibida por los usuarios.

Indicadores:

Rapidez: Izquierdo (2019), el tiempo de espera es muy importante para los clientes, porque las empresas deben prestar más atención a lo que el paciente requiera. Cuando el cliente ve que el colaborador demora mucho en brindar un información o atención normalmente el paciente se ve incomodo, es por ello que es fundamental la rapidez con forme se atiende al cliente.

Consultas: Izquierdo (2019), los colaboradores deben de estar bien preparados para brindar respuestas correctas y exactas a su pregunta. En otras palabras, los empleados deben comunicar seguridad en un momento en que los clientes se encuentran en una situación vulnerable

Subcategoría Empatía

Torres y Vásquez (2015), simboliza el nivel de atención personalizada a los usuarios. Las empresas que ofrecen servicios cuentan con horarios de trabajos organizados y muestran interés por ofrecer atención individualizada a los clientes, con la finalidad de ofrecer una experiencia positiva y construir una relación de lealtad. De igual manera, Moya y Buelga (2017), expone que la empatía es una habilidad de percepción de experiencia que logra entender la actitud emocional de la otra persona; es una característica con la capacidad de transmitir confianza al paciente. Finalmente, Mejia (2016), indica que para desarrollar una habilidad o conversación empática se debe recoger toda la información necesaria y aprender de lo que se observa en diversas situaciones para entregar brindar una mejor atención al paciente

Indicadores:

Trato al cliente Losada y Rodríguez (2007), es pieza fundamental para el alza de las ventas, ya que todo cliente busca un buen trato, además de un buen servicio. Mejor trato al cliente es igual que aumento de las atenciones.

Comunicación: Losada y Rodríguez (2007), necesidades individuales del cliente, experiencia previa del cliente y comunicaciones externas de la empresa. La comunicación es necesaria para poder ofrecer el servicio y que este termine de manera positiva, ya que al no

tener una comunicación fluida pueden causar que el paciente se siente insatisfecho con la atención y opte por no tomar servicio.

Categoría solución: Mejora continua

Godínez (2009), nos hace mención de la magnitud y el peso que tienen los compradores a través de la mejora continua, teniendo como principal aliado a la calidad del servicio y gestión de procesos, los cuales son pilares fundamentales dentro de cualquier organización; Distintas organizaciones se apoyan en estas teorías sobre la mejora continua para poder ofrecer retroalimentación, con ello permite al cliente planificar y reorganizar de manera continua. Finalmente Guerra (2007), Cuando hablamos de mejora continua, se hace referencia al conocimiento empírico del ser humano, que ayuda a través del tiempo a llevarnos al punto exacto donde queremos llegar, todo ello se lleva a cabo mediante un cuestionario lleno de todas las dudas para poder tomar una decisión asertiva de cualquier cambio que queremos realizar, el objetivo principal es lograr mejorar el problema que pudiste indicar al inicio es muy poco tocado debido a que tiene significados distintos para cada persona

Indicadores

Kaizen : Vargas (2021), la teoría del Kaizen, proviene las palabras Kai que significa modificaciones y zen proceso de mejora continua. Kaizen lo que busca es resolver inconvenientes en todas las áreas de una organización, además de optimizar el desarrollo. Esta teoría combina las técnicas complementarias del ciclo de Deming, donde es posible encontrar problemas por lo que se requiere la solución. Además, nos dice que se debe de solucionar cualquier necesidad de los clientes, minimizar los gastos y los tiempos de entrega.

Indicadores:

Ciclo de deming: según, Álvarez (2006), es fundamental dentro de una empresa, ya que nos manifiesta como se debería de trabajar, hasta se puede llegar a tomar como modelo de la empresa y ponerlo en práctica, con el fin de lograr que los trabajadores sean más eficientes y eficaz. En conclusión, el ciclo de deming ayuda a mejorar los procesos.

Planificar: se requiere tener toda la información necesaria para poder realizar una validación de cómo y qué hacer para finalmente tomar una decisión.

Hacer: Inicial todo lo que determinado y como se ha determinado.

Verificar: se comprueba si efectivamente se ha realizado lo propuesto y que el cliente haya quedado satisfecho con el servicio brindado.

Actuar: Se verificará con los resultados en función a la verificación, lo que podrá identificar que se llegó a los objetivos planteados.

Como parte de la formulación del problema, se procedió a definir el problema general: ¿Cómo mejorar la calidad de servicio en el Laboratorio de Clínico, Lima 2022?; Asimismo, para los problemas específicos tenemos: (a) ¿cuál es la situación de la calidad de servicio en el Laboratorio de Clínico, Lima 2022 y (b) ¿cuáles son los factores de mayor relevancia que inciden negativamente en no brindar una buena calidad de servicio en el Laboratorio de Clínico, Lima 2022.

Respecto a los objetivos de investigación, se realizó la definición del objetivo general: Demostrar una mejora de la calidad de servicio en el Laboratorio de Clínico, Lima 2022. Por otro lado, se realizó la definición de los problemas específicos para el diagnóstico y la propuesta, y son los siguientes: (a) analizar en qué estado se encuentra la calidad de servicio en el Laboratorio de Clínico, Lima 2022; (b) identificar los factores que influyen en la calidad de servicio de en el Laboratorio de Clínico, Lima 2022; (c) implementar la mejora continua en la calidad de servicio de análisis clínico ofrecido al cliente; (d) implementar capacitación para el personal de primera línea y (e) implementar programas de capacitación para la mejora de la comunicación hacia el cliente.

II. MÉTODO

2.1 Enfoque, tipo, diseño, sintagma y métodos

El estudio aplica un enfoque mixto que vincula la información en dos criterios en el campo de la investigación, conocido como método de triangulación, aplica técnicas, herramientas, y analiza e interpreta la información recopilada en el estudio. Asimismo, Lifeder (2022) comenta que el método de deducción es una forma de teoría, proveniente de un método científico, y esto tiene como objetivo tener una conclusión lógica de un grupo de habitaciones. Asimismo, para Baptista et al. (2014). los métodos cuantitativos utilizan el razonamiento lógico o deductivo. En los métodos cuantitativos deductivos, las suposiciones que se oponen a la realidad se aceptan o rechazan en un contexto dado. Con base en un razonamiento cuantitativo, el estudiante formulará su pregunta de investigación, definiendo sus objetivos y problemas, Finalmente, Bernal (2010) esta línea de razonamiento pretende sacar conclusiones generales para explicaciones específicas. La ciencia se establece mediante métodos deductivos y se verifica mediante críticas.

El enfoque inductivo, utiliza la inferencia para sacar conclusiones de hechos específicos que se consideran verdaderos con el fin de sacar conclusiones de carácter general. El método comienza con el examen de cada hecho y el desarrollo de conclusiones. Por lo tanto, Bernal (2010), comenta que la clasificación del análisis de unidades es un ejemplo de por qué los métodos cualitativos son inductivos. Finalmente, Baptista et al. (2014), indico que el foco es la premisa inductiva final, ya que puedes ver que la inducción es un resultado lógico y metodológico.

El tipo de investigación es tipo proyectiva, ya que involucra el desarrollo y preparación de métodos y herramientas para definir procedimientos para el tipo de investigación elegido. Hurtado de Barrera (2000), comentó que la investigación tiene como objetivo diseñar o crear recomendaciones para abordar situaciones específicas, como el diseño de un plan de acción para futuras investigaciones.

El diseño de investigación es de interpretación secuencial, ya que se basa en la interpretación de los datos obtenidos mediante diferentes herramientas cualitativas y cuantitativas; los datos de ambos se complementan luego con los resultados de los dos períodos; se integran para el respectivo análisis. Por lo tanto, este estudio se interpreta de acuerdo con el

análisis de las categorías del problema, principalmente señalando el problema Baptista et al. (2014).

El sintagma de la investigación es holístico, porque centra el estudio en un trabajo global que permite una comprensión más profunda del problema de investigación. Hurtado (2010) indico que el contexto holístico nos muestra que el todo es más que la suma de las partes y que cada hecho es tan importante como el siguiente para encajar globalmente con este modelo de investigación cuantitativa y cualitativa y en el orden de los acontecimientos.

En la investigación se emplea el método analítico, deductivo e inductivo, para ello consideramos a los siguientes autores:

En la investigación, aplicando el método inductivo, Abreu (2014) nos dice que se basan en el desarrollo de la teoría y el análisis teórico y, en este sentido, son los métodos inductivos más utilizados en la investigación científica, ya que los datos conducen a una hipótesis o se recogen teorías, antes de que las observaciones tomen información, de esta manera se podrá llegar a conclusiones generales; Asimismo, Bernal (2010) comento que utilizando el método deductivo, basado en la investigación teórica, se puede llegar a la conclusión con todos los hechos observados y obtener con éxito los logros de la investigación, dada la situación de la investigación, herramientas e instrumentos utilizados; Como técnica se aplicó una encuesta y se utilizó un formulario en el instrumento, donde se logró identificar el hecho problemático y obtener conclusiones trascendentales.

2.2 Población, muestra y unidades informantes

Hernández, et al. (2014), expresó que la población es multitud de personas, que es pieza principal de la encuesta y blanco de referencia para el muestreo; Cumplir con un conjunto de criterios predefinidos, para obtener una encuesta relevante para la búsqueda. Referirse a una población no significa necesariamente un grupo de personas, sino más bien un grupo de cosas, animales, familias u organizaciones. En el presente estudio se encuestaron a 46 trabajadores, por lo que se utilizará la técnica de muestreo por conveniencia. Asimismo, Rustom (2012) comento que la muestra se convierte en un subgrupo o parte de una población, teniendo características similares, y puede ser aplicada en el caso del estudio propuesto.

2.3 Unidades informantes

Carhuancho et al. (2019), los informantes como aquellos que brindan información sobre el portafolio estudiado en relación a las entrevistas a ser utilizadas, y que comparten características similares para obtener la información requerida.

En la presente investigación se consideró a 3 unidades informantes los cuales son (i) Jefe de ventas, especialista en ventas y gestión, administrador de profesión con más de 4 años en el laboratorio, desempeñando el cargo como jefe de ventas, con 40 años de edad; (b) coordinador de admisión, licencia en administración, con una especialización de gestión de ventas y atención al cliente, desempeñando el cargo de coordinador de admisión, con 30 años de edad; (c) admisioncita, técnico administrativo con mayor a 2 años desempeñando el cargo como admisioncita con 25 años de edad.

2.4 Categorías y sub categorías apriorísticas:

Tabla 1
Categorización

Categoría	Subcategoría	Indicador
C1 Calidad de servicio	Elementos tangibles	Tecnología
		Infraestructura
	Fiabilidad	Formalidad
		Información
	Capacidad de respuesta	Rapidez
		Consultas
	Seguridad	Confianza
		Confiabilidad
	Empatía	Trato al cliente
		Comunicación
Categoría Solución		
Mejora continua		
Subcategoría emergente		
Método Kaizen	Ciclo de deming	

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta: Nos permitirá obtener información de la muestra, por medio de un cuestionario estandarizado para luego gestionar y analizar dicha información con la finalidad de cumplir los objetivos de la investigación. Por eso para nuestra investigación se utilizó este instrumento con el cual obtendremos la información y datos pertinentes para cumplir nuestros objetivos.

Sánchez et al. (2018), comenta que la encuesta es un instrumento para obtener datos de una muestra para lograr el objetivo propuesto. Además, Anguitaa et al. (2002), formula que la

encuesta es una técnica muy conocida que permite conseguir y gestionar información de manera rápida. Finalmente, Castro y Fitipaldo (2022), en su investigación indica que la encuesta, como método de investigación se caracterizó por el uso de una serie de procedimientos estandarizados, desde la aplicación de un conjunto de datos recolectados, hasta el procesamiento y análisis de una muestra representativa estimada de la población.

Ñaupás et al. (2018), definieron que las entrevistas son un método de encuesta, que sirve para obtener respuestas y verificación de hipótesis de trabajo. Asimismo, Sánchez et al. (2018) comentan que la técnica de investigación basada en la interacción individual del tipo de comunicación, cuyo objetivo principal es obtener antecedentes para concretar una encuesta previamente diseñada y basada en los aspectos del estudio. Finalmente, Sabino (1996) expresa que la entrevista es una interacción social con el fin de recopilar datos para una encuesta, que consiste en preguntas enviadas a personas que probablemente proporcionen datos relacionados con deseos, comportamientos y expectativas.

Cuestionario: Los cuestionarios son una serie de preguntas predefinidas sobre el conocimiento y la evaluación de una o más variables, así como grupos de problemas relacionados con los datos e información sobre una o más variables utilizando el método de la encuesta, el grupo de construcción involucra los problemas de las Variables de investigación para recibir información.

Guía de entrevista: Es una herramienta que incluye preguntas sobre qué buscar en una entrevista, por lo que solo se deben incluir las palabras más importantes. De esta forma se puede obtener información que ayude a solucionar el problema (Hernández et al. 2014).

2.6 Validación

Kotler y Setiawan (2020), el proceso de validación lo realizan expertos, quienes fueron aprobados luego de sus respectivas evaluaciones, por la encuesta que realizamos con el modelo Servqual, pudiendo identificar deficiencias presentadas en el problema, pasar a expresar algunos de los resultados notables, y ofrecer un resultado al enfoque. Se presta especial atención a la medida en que se demuestra y la teoría correspondiente respaldan la interpretación de resultados de las pruebas con respecto a su uso particular. Por consiguiente; la veracidad del contenido se basa en si el muestreo utilizado es oportuno y, por lo tanto, ayuda a respaldar el estudio propuesto.

Confiabilidad:

Fernández y Bautista (2014), la confiabilidad depende de la consistencia del cuestionario, cuando se repite producirá los mismos resultados si es que realiza en condiciones similares, si esto es cierto, podemos determinar que el cuestionario es una pregunta muy confiable.

Tabla 2

Prueba de confiabilidad

Prueba de confiabilidad	Resultado	Opinión
Alfa de Cronbach	,822	Aplicable

2.7 Proceso de recolección de datos

En términos de investigación, las encuestas y las entrevistas se realizan de forma virtual; las encuestas se realizaron mediante Google forms también enviados a los empleados; las entrevistas fueron realizadas por video llamada desde la aplicación Zoom.

Hurtado (2010), la recolección de los datos se empleó un formulario, que es una herramienta cuantitativa, que proporciona construir los ítems correspondientes y está destinado a los encuestados. Además, Ñaupas et al. (2018) indica que es más conocido por validar resultados de forma cruzada entre datos cuantitativos y cualitativos, y por explotar las fortalezas de cada método, además de reducir sus debilidades o limitaciones; implica la recopilación y el análisis simultáneos de datos cuantitativos y cualitativos relacionados con la pregunta de investigación. En conclusión, podemos especificar que el método de triangulación es una forma útil de comparar los diferentes resultados que se puedan obtener para así determinar los problemas más importantes en los que se debe enfocar y encontrar soluciones adecuadas para resolverlos.

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de resultados cuantitativos

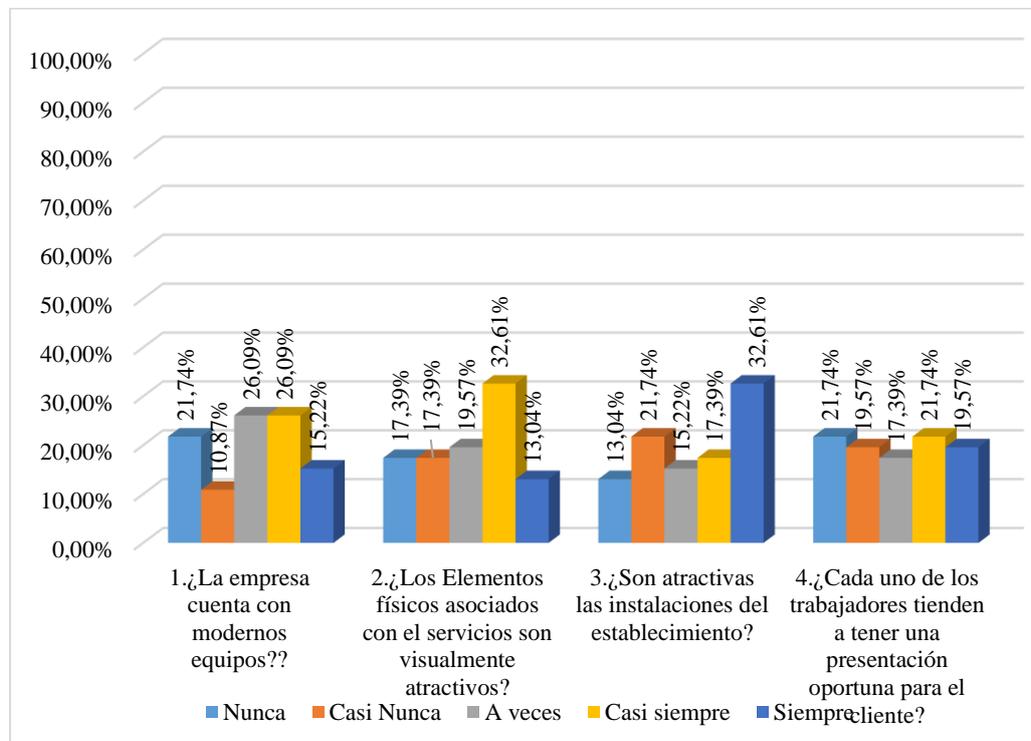
Tabla 3

Frecuencias y porcentajes de la subcategoría elementos tangibles.

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿La empresa cuenta con modernos equipos??	10	21.74%	5	10.87%	12	26.09%	12	26.09%	7	15.22%
2. ¿Los Elementos físicos asociados con el servicios son visualmente atractivos?	8	17.39%	8	17.39%	9	19.57%	15	32.61%	6	13.04%
3. ¿Son atractivas las instalaciones del establecimiento?	6	13.04%	10	21.74%	7	15.22%	8	17.39%	15	32.61%
4. ¿Cada uno de los trabajadores tienden a tener una presentación oportuna para el cliente?	10	21.74%	9	19.57%	8	17.39%	10	21.74%	9	19.57%

Figura 2

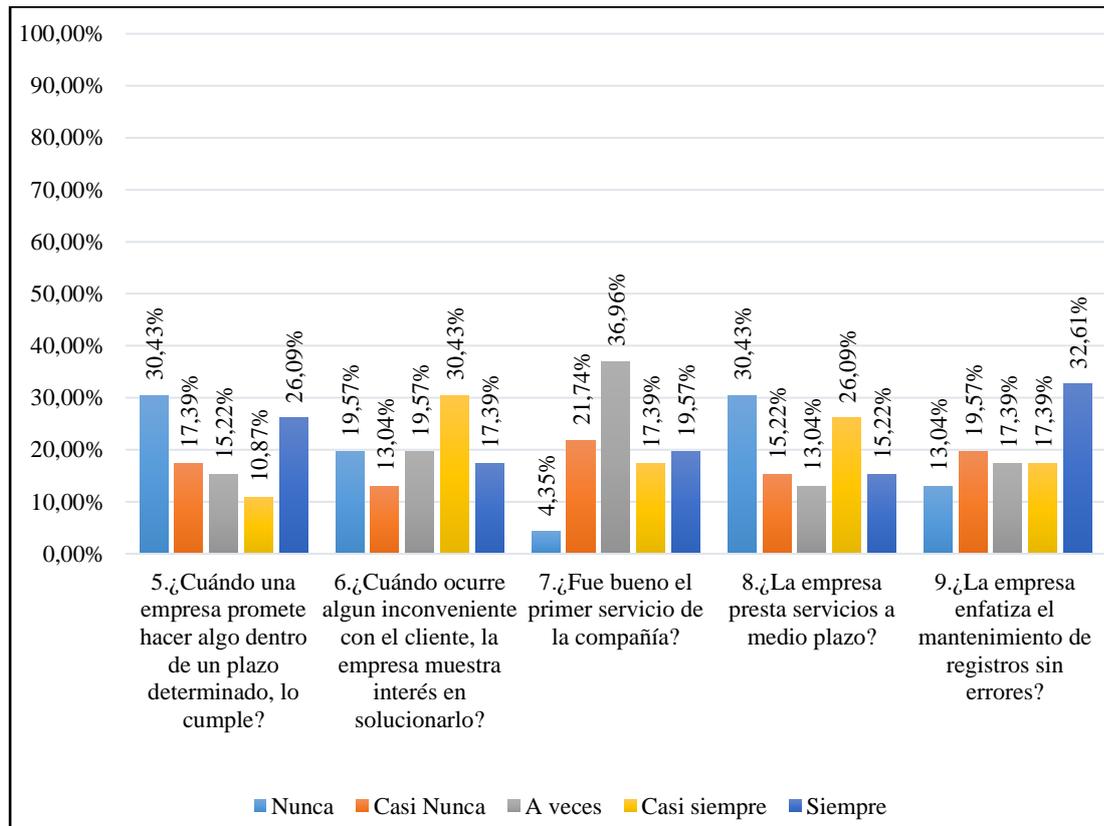
Frecuencias y porcentajes de la sub categoría elementos tangibles.



En la tabla 3, figura 2 se obtiene que el valor “Siempre” prevalece sobre la pregunta 3. ¿Son atractivas las instalaciones del establecimiento? el 32.61% dice que el laboratorio “siempre” tiene buenas señales con respecto a la infraestructura y seguridad, es decir que existen 15 de 46 personas que les agrada las instalaciones del laboratorio y este es un factor a favor, ya que ayuda mucho para las implementaciones de los demás consultorios. Por otro lado, se observa que el valor “nunca” prevalece sobre la pregunta 1: ¿La empresa cuenta con equipos modernos? un 10.87% piensa que “nunca” la empresa actualiza los equipos modernos, es decir la empresa no está renovando las máquinas para el procesamiento de los análisis, y como tal no permite el cumplimiento de los procesos y el poder tener una dirección que se alinee con la visión del laboratorio.

Tabla 4
Frecuencias y porcentajes de la subcategoría fiabilidad

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5. ¿Cuándo una empresa promete hacer algo dentro de un plazo determinado, lo cumple?	14	30.43%	8	17.39%	7	15.22%	5	10.87%	12	26.09%
6. ¿Cuándo ocurre algún inconveniente con el cliente, la empresa muestra interés en solucionarlo?	9	19.57%	6	13.04%	9	19.57%	14	30.43%	8	17.39%
7. ¿Fue bueno el primer servicio de la compañía?	2	4.35%	10	21.74%	17	36.96%	8	17.39%	9	19.57%
8. ¿La empresa presta servicios a medio plazo?	14	30.43%	7	15.22%	6	13.04%	12	26.09%	7	15.22%
9. ¿La empresa enfatiza el mantenimiento de registros sin errores?	6	13.04%	9	19.57%	8	17.39%	8	17.39%	15	32.61%

Figura 3*Frecuencias y porcentajes de la sub categoría fiabilidad*

Después de considerar las preguntas y respuestas explicadas de la primera subcategoría elementos tangibles, se expresaron lo siguiente: en la tabla 4, figura 3 se puede interpretar de la siguiente manera, se obtiene que el valor “Siempre” que prevalece en la pregunta 9. ¿La empresa enfatiza el mantenimiento de registros sin errores? el 32.61% de los encuestados dijo que, gracias a esto, la empresa evita errores en los registros, como consecuencia el tener una buena gestión de datos de clientes y una buena gestión de registros hace que la empresa sea más confiable para los pacientes y las empresas donde laboran, Por otro lado, se observa que el valor “nunca” prevalece sobre la pregunta 7: ¿Fue bueno el primer servicio de la compañía? el 4.35% manifestó que “nunca” ha sido bueno el primer servicio de la empresa; es decir no todos los clientes están conforme con su primera asistencia al laboratorio, y como consecuencia se ve afectado el servicio al cliente, ya que la reputación de una empresa no es la mejor y conduce perdidas por la reducción de atenciones

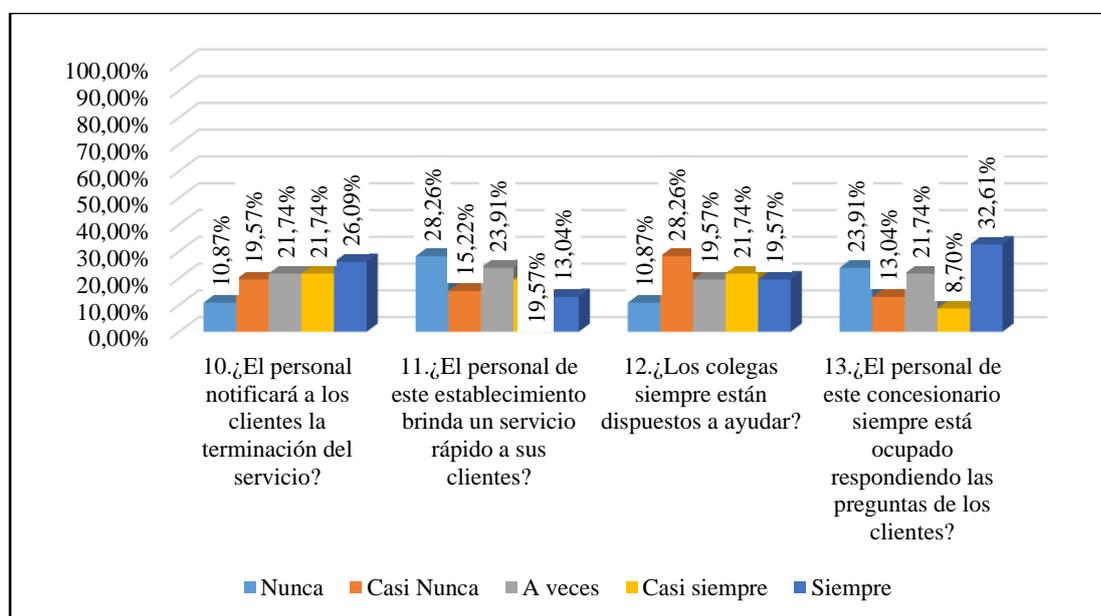
Tabla 5*Frecuencias y porcentajes a la subcategoría capacidad de respuesta*

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%

10. ¿El personal notificará a los clientes la terminación del servicio?	5	10.87%	9	19.57%	10	21.74%	10	26.09%	12	21.74%
11. ¿El colaborador del laboratorio brinda un servicio eficiente a sus clientes?	13	28.26%	7	15.22%	11	23.91%	9	13.04%	6	19.57%
12. ¿Los colegas siempre están dispuestos a ayudar?	5	10.87%	13	28.26%	9	19.57%	10	19.57%	9	21.74%
13. ¿El personal de este concesionario siempre está ocupado respondiendo las preguntas de los clientes?	11	23.91%	6	13.04%	10	21.74%	4	32.61%	15	8.70%

Figura 4

Frecuencias y porcentajes de la sub categoría capacidad de respuesta



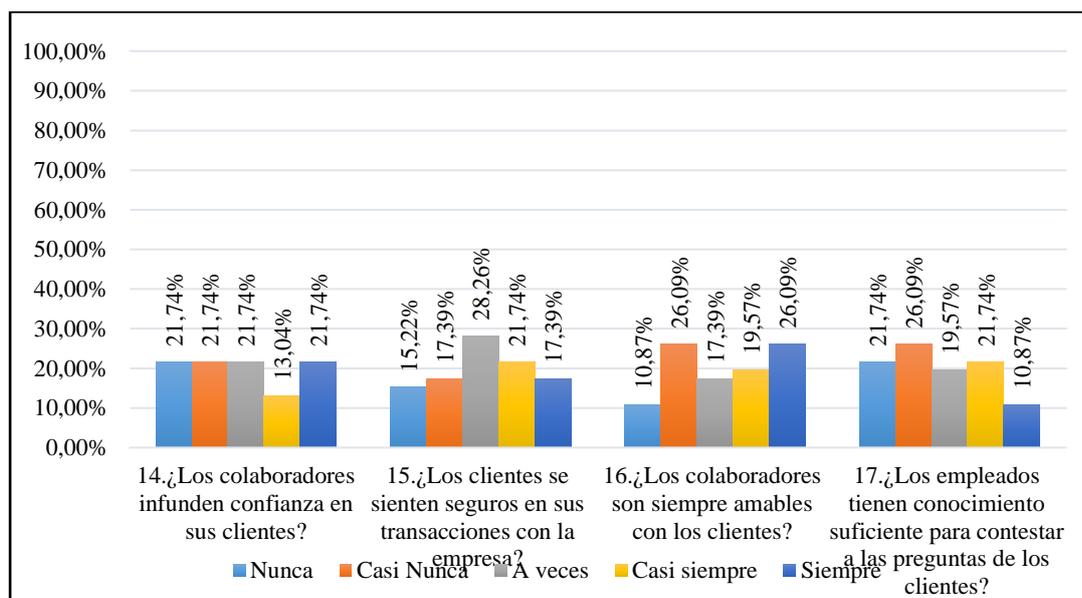
En la tabla 5, figura 4 se obtiene que el valor “Siempre” prevalece en la pregunta 13. ¿El personal de este concesionario siempre está ocupado respondiendo las preguntas de los clientes? el 32.61% de los encuestado indico que, “siempre”, el personal está respondiendo a

las preguntas o inquietudes de los clientes, es decir 28 de 46 encuestados están conforme con la atención del laboratorio, Por otro lado, se observa que el valor “nunca” prevalece sobre la pregunta 10: ¿El personal notificará a los clientes la terminación del servicio? Con un valor de 10.87% el personal no notifica a los pacientes, y esto se debe a las altas atenciones que pueden realizarse en el día. Por lo que existe una discordancia de 5 de 46 pacientes que afirman que la empresa no comunica el termino de los servicios y como consecuencia se obtiene al cliente molesto e insatisfecho.

Tabla 6
Frecuencias y porcentajes de la subcategoría Seguridad

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
14. ¿Los colaboradores infunden confianza en a los pacientes?	10	21.74%	10	21.74%	10	21.74%	6	13.04%	10	21.74%
15. ¿Los pacientes se sienten seguros en sus transacciones con la empresa?	7	15.22%	8	17.39%	13	28.26%	10	21.74%	8	17.39%
16. ¿Los colaboradores son siempre amables con los pacientes?	5	10.87%	12	26.09%	8	17.39%	9	19.57%	12	26.09%
17. ¿Los empleados tienen conocimiento suficiente para contestar a las preguntas de los clientes?	10	21.74%	12	26.09%	9	19.57%	10	21.74%	5	10.87%

Figura 5
Frecuencias y porcentajes de la sub categoría seguridad

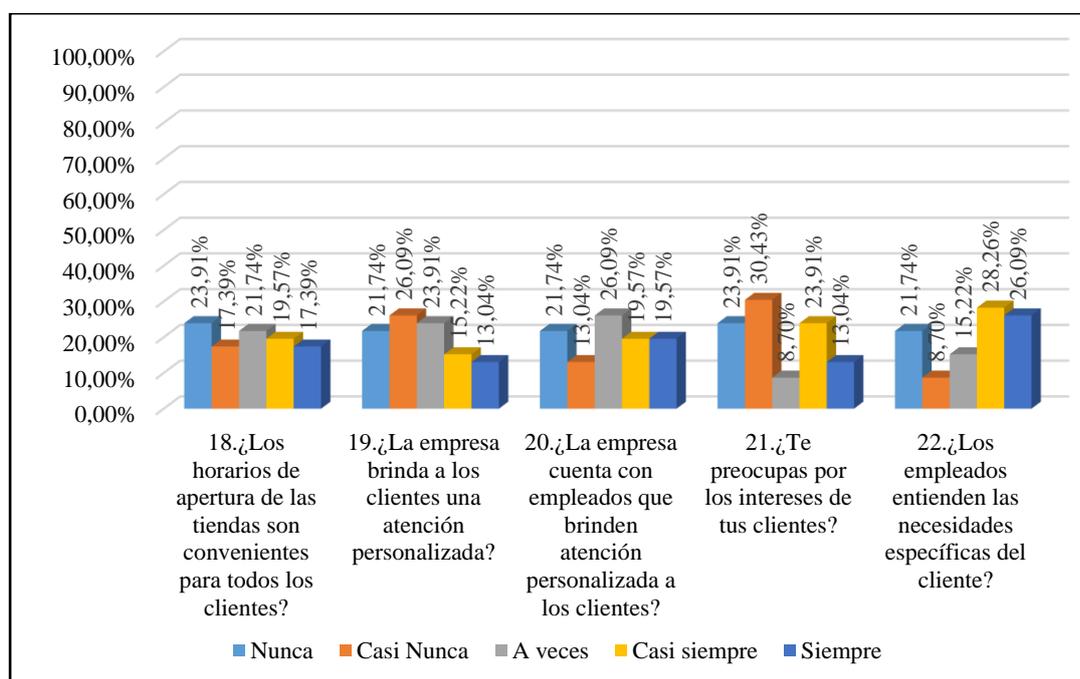


En la tabla 6, figura 5 se obtiene que el valor “A veces” prevalece en la pregunta 15 ¿Los pacientes se sienten seguros en sus transacciones con la empresa? un importante 28.26% de los clientes a vece se sientes seguros con la implementación de la plataforma de pagos de la empresa, es decir considera que el laboratorio es seguro y de confianza y esto tiene como consecuencia la concurrencia de los pacientes, el aumento de las ventas y confiabilidad, Por otro lado, se observa que el valor “nunca” prevalece sobre la pregunta 16:¿Los colaboradores son siempre amables con los pacientes? el 10.87% indico que los clientes no tienen el agrado al momento de atender a los pacientes, lo que nos da a entender es que gran parte de los colaboradores no tiene el afecto correcto hacia el cliente y esto puede afectar a las ventas diarias en la empresa.

Tabla 7
Frecuencia y porcentajes de la sub categoría empatía

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
18.¿Los horarios de apertura de las tiendas son convenientes para todos los clientes?	11	23.91%	8	17.39%	10	21.74%	9	19.57%	8	17.39%
19.¿El laboratorio ofrece a los clientes una atención personalizada?	10	21.74%	12	26.09%	11	23.91%	7	15.22%	6	13.04%
20. ¿La empresa cuenta con empleados que brinden atención personalizada a los clientes?	10	21.74%	6	13.04%	12	26.09%	9	19.57%	9	19.57%
21.¿Te preocupas por los intereses de tus clientes?	11	23.91%	14	30.43%	4	8.70%	11	23.91%	6	13.04%
22.¿Los empleados entienden las necesidades específicas del cliente?	10	21.74%	4	8.70%	7	15.22%	13	19.57%	12	26.09%

Figura 6
Frecuencias y porcentajes de la sub categoría empatía



En la tabla 7, figura 6 se obtiene que el valor “siempre” y prevalece en la pregunta 22. ¿Los empleados entienden las necesidades específicas del cliente? Un importante 26.09% indican 20 de 46 clientes siempre cumplen con las necesidades que los pacientes puedan tener al momento de incurrir al laboratorio, por lo tanto, se ve reflejado en los clientes que viene trabajando hace mucho tiempo con la representada, En relación a la pregunta 19: ¿La empresa brinda a los clientes una atención personalizada? se observa que el valor “nunca” con un porcentaje de 21.74%, expresa que la empresa no cumple con las atenciones personalizadas a los pacientes, por lo tanto hay desagrado de los pacientes y esto puede conllevar al termino de los contratos de las empresas grande, por ejemplo las mineras ,es por ello el apoyo de los coordinadores de área de admisión para la ovulación y capacitación al personal

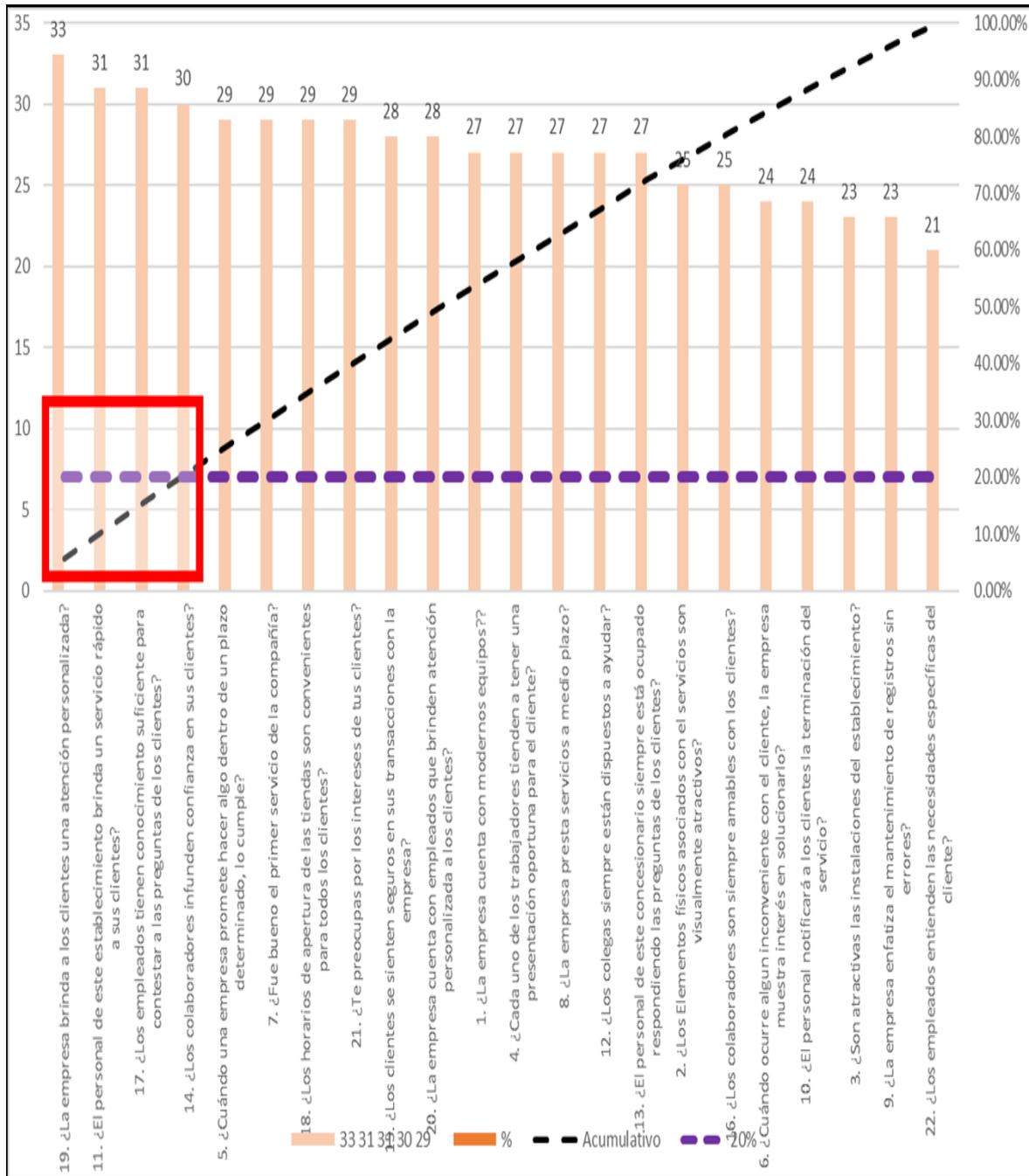
Tabla 8
Pareto de la categoría calidad de servicio

Item	%	Acumulativo	20%
19. ¿La empresa brinda a los clientes una atención personalizada?	33	5.53%	5.53%
11. ¿El personal de este establecimiento brinda un servicio rápido a sus clientes?	31	5.19%	10.72%

17. ¿Los empleados tienen conocimiento suficiente para contestar a las preguntas de los clientes?	31	5.19%	15.91%	20%
14. ¿Los colaboradores infunden confianza en sus clientes?	30	5.03%	20.94%	20%
5. ¿Cuándo una empresa promete hacer algo dentro de un plazo determinado, lo cumple?	29	4.86%	25.80%	20%
7. ¿Fue bueno el primer servicio de la compañía?	29	4.86%	30.65%	20%
18. ¿Los horarios de apertura de las tiendas son convenientes para todos los clientes?	29	4.86%	35.51%	20%
21. ¿Te preocupas por los intereses de tus clientes?	29	4.86%	40.37%	20%
15. ¿Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la empresa?	28	4.69%	45.06%	20%
20. ¿La empresa cuenta con empleados que brinden atención personalizada a los clientes?	28	4.69%	49.75%	20%
1. ¿La empresa cuenta con modernos equipos??	27	4.52%	54.27%	20%
4. ¿Cada uno de los trabajadores tienden a tener una presentación oportuna para el cliente?	27	4.52%	58.79%	20%
8. ¿La empresa presta servicios a medio plazo?	27	4.52%	63.32%	20%
12. ¿Los colegas siempre están dispuestos a ayudar?	27	4.52%	67.84%	20%
13. ¿El personal de este concesionario siempre está ocupado respondiendo las preguntas de los clientes?	27	4.52%	72.36%	20%
2. ¿Los Elementos físicos asociados con el servicios son visualmente atractivos?	25	4.19%	76.55%	20%
16. ¿Los colaboradores son siempre amables con los clientes?	25	4.19%	80.74%	20%

6. ¿Cuándo ocurre algún inconveniente con el cliente, la empresa muestra interés en solucionarlo?	24	4.02%	84.76%	20%
10. ¿El personal notificará a los clientes la terminación del servicio?	24	4.02%	88.78%	20%
3. ¿Son atractivas las instalaciones del establecimiento?	23	3.85%	92.63%	20%
9. ¿La empresa enfatiza el mantenimiento de registros sin errores?	23	3.85%	96.48%	20%
22. ¿Los empleados entienden las necesidades específicas del cliente?	21	3.52%	100.00%	20%

Figura 7
Pareto de la categoría Calidad de servicio



En cuanto a las preguntas principales de la encuesta, en base al 20%, determinado por el análisis de Pareto, se tuvo en cuenta la pregunta 19. ¿La empresa brinda a los clientes una atención personalizada?, con un punto de corte de 5.53%, determinado por el análisis del Pareto, se supone el laboratorio no brinda una atención personalizada a los clientes, lo es necesario mejorar, y como consecuencia los pacientes al verse afectados no recomiendan al laboratorio, así como la disminución de ventas por falta del compromiso por parte del laboratorio referente a la una débil atención. Teniendo en cuenta que la atención personalizada es una de las estrategias claves para diferenciar la empresa de la competencia.

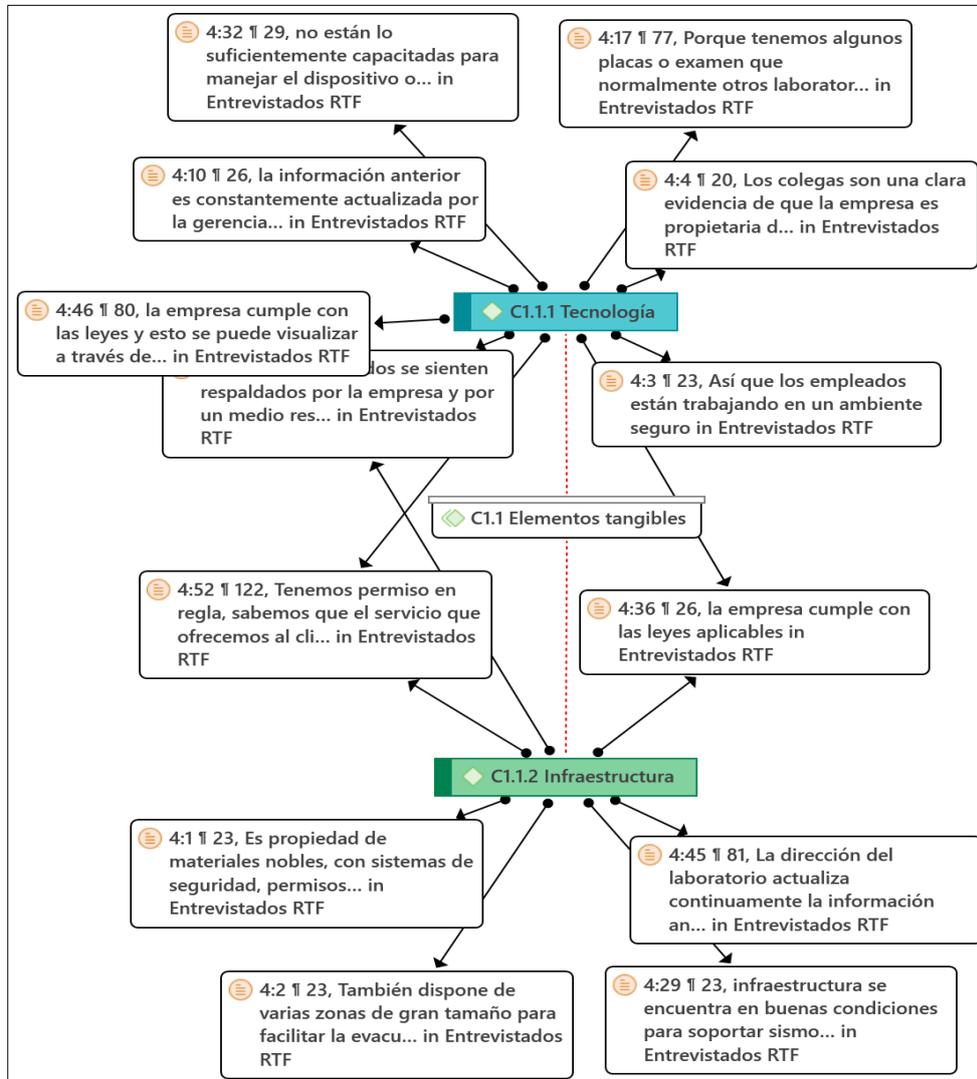
Seguido de ello tenemos a la pregunta 11. ¿El personal de este establecimiento brinda un servicio rápido a sus clientes? Con un corte de 10.72% con base en 20% ejecutado por el análisis de Pareto, es decir al no brindar un servicio rápido a los clientes lo que está generando es malestar y como consecuencia pueden obtener que estos busquen otras opciones es fundamental poder responder y brindar un servicio rápido a los clientes, ya que así ganan su fidelización y confianza.

Por último, la pregunta 17 y pregunta 14 que dicen. ¿Los empleados tienen conocimiento suficiente para contestar a las preguntas de los clientes? Y ¿Los colaboradores infunden confianza en sus clientes? Con un porcentaje de 36.86%, al darse esta situación los pacientes se sienten insatisfechos al no poder absolver sus dudas.

3.2 Descripción de resultados cualitativos

Figura 8

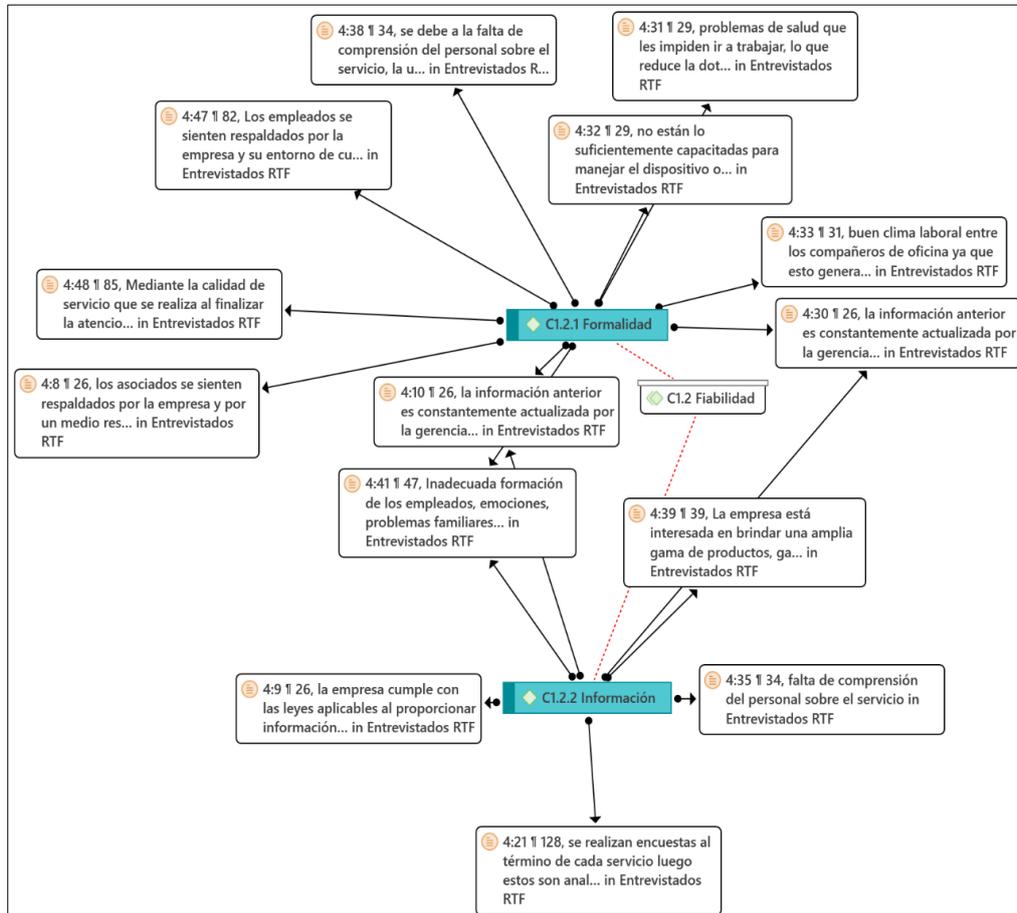
Análisis cualitativo de la sub categoría calidad



Referente a la figura 8 de la sub categoría elementos tangibles está compuesto por dos indicadores tecnología e infraestructura a lo que los entrevistados: jefe de ventas, coordinador de admisión y atención al cliente indican que los activos que cuenta la compañía no son lo suficientemente competente con los servicios que el cliente final espera recibir, ya que en la actualidad existen equipos de mayor rango de competitividad que ofrecen mayor calidad de servicio, entre ellos se tienen mayor rapidez en la entrega de los resultados. Por otra parte, realizar un mantenimiento a la infraestructura del local permitirá que este tenga un mejor acogimiento en las visitas de los clientes finales y que estas permitan transmitir confiabilidad desde el ingreso al local hasta el término de la visita. Por tanto, contar con una tecnología

avanzada y una adecuada infraestructura terminará repercutiendo en incrementar la rentabilidad de la compañía.

Figura 9
Análisis cualitativo de la sub categoría fiabilidad

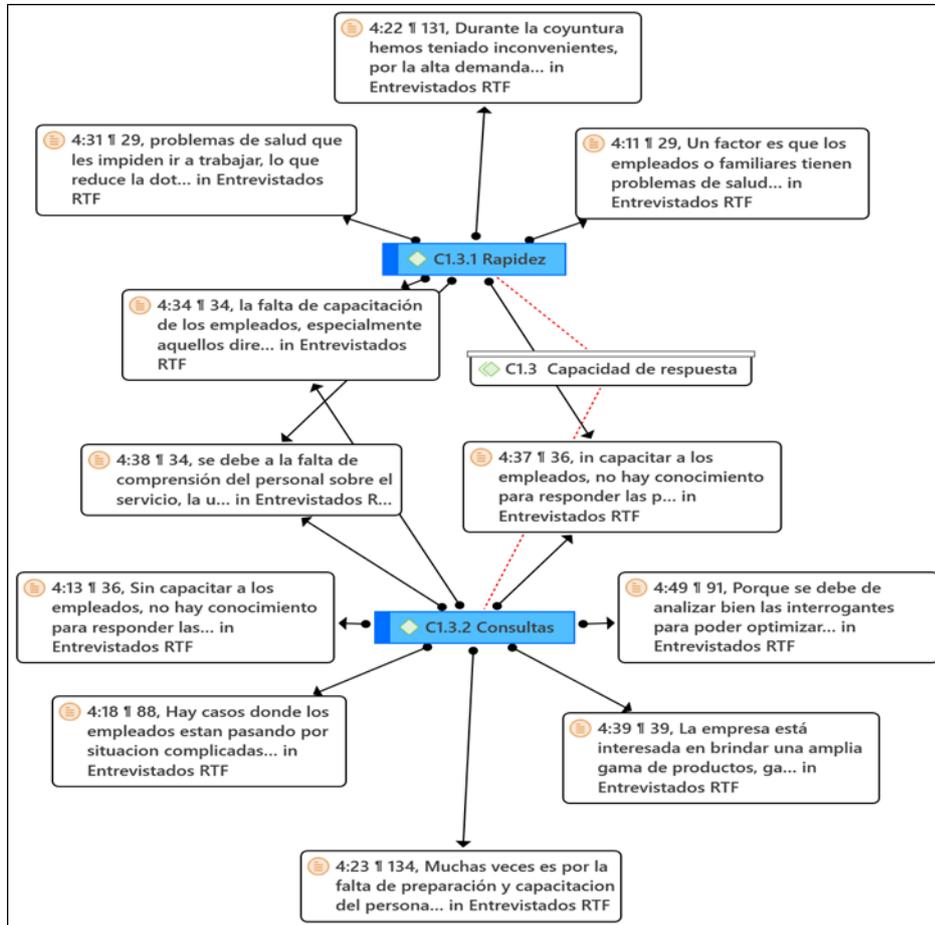


En la segunda figura 9 de la subcategoría de confiabilidad, se identifica dos indicadores que es la información y formalidad, en cuanto a la formalidad, el jefe de ventas considera que hay una falta de capacitación al respecto por parte del laboratorio, lo que conlleva a surgir una desconfianza al cliente, por otro lado el coordinador de admisión indicó que efectivamente hay falencias en las atenciones, pero esto se debe a que no programan capacitaciones al personal y las pocas veces que han programado el personal se encuentra ausente lo que una mala información del personal médico y las programaciones, la subcategoría información nos indica el jefe de atención al cliente, que existe poca presión por parte de la gerencia por promover los demás servicios que ofrece la empresa, por lo tanto, se recomienda trabajar mucho en los servicios que sean de interés al cliente, mas no ofrecer servicio que no necesariamente lo requiera. Finalmente, con las encuestas realizadas y analizadas se debe de capacitar al personal

para que puedan mejorar las atenciones, lo cual va de la mano con una capacitación sobre todo para mejorar la formalidad en la atención del cliente.

Figura 10

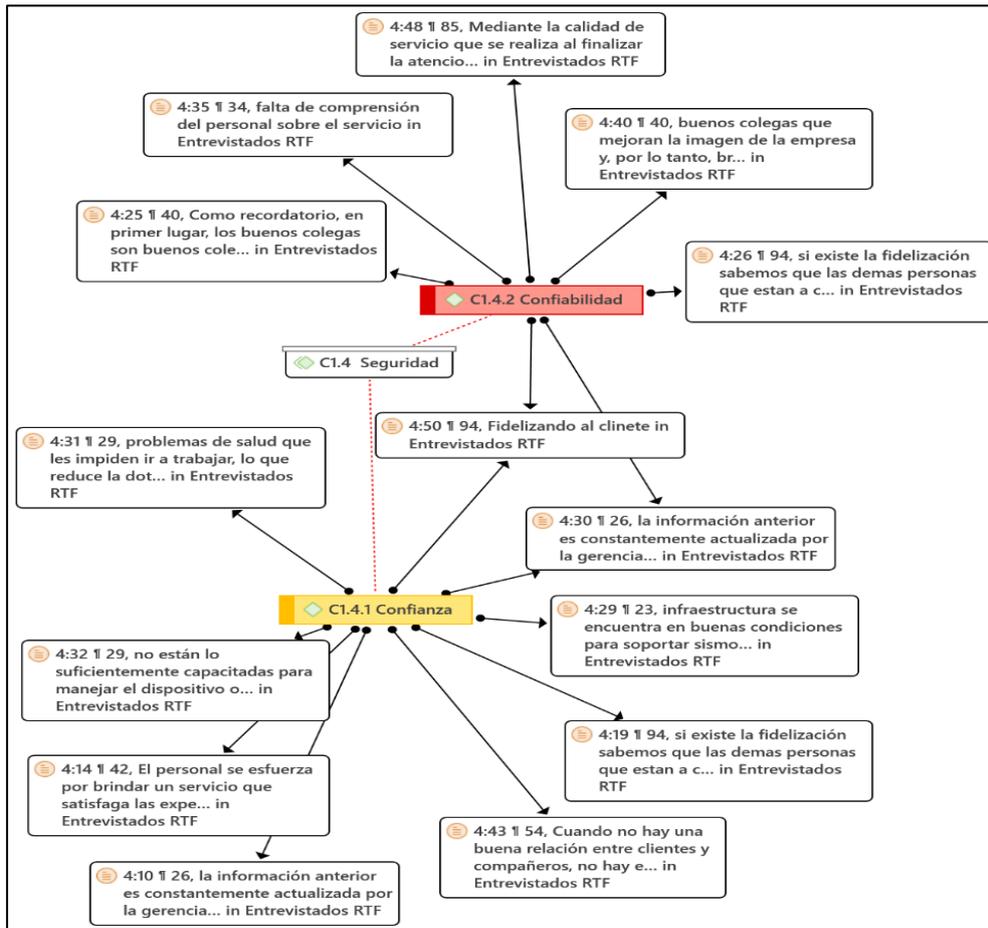
Análisis cualitativo de la sub capacidad de respuesta



Referente a la figura 10 de la subcategoría la capacidad de respuesta está compuesta por dos indicadores que incluyen la rapidez y las consultas. Para el índice de rapidez, el jefe de atención al cliente y coordinador de admisión se refiere principalmente a los problemas del personal de los colaboradores que pueden generar ausencias, faltas de atención o problemas de salud y esto conlleva a una mala fluidez en la rapidez para la atención hacia los clientes. Por otro lado, el personal de admisión nos indica en la entrevista que existe la dificultad que muchas veces el cliente no sabe manifestar adecuadamente cuáles son sus interrogantes, lo que conlleva a que los colaboradores no puedan responder adecuadamente, lo que proponen las jefaturas es una mejora en la capacitación de como poder identificar las necesidades de los clientes y por otro lado una capacitación para poder cumplir adecuadamente con los requerimientos, ya que estas molestias a causando que las ventas bajen debido a que el flujo de los procedimientos es muy débil al momento de brindar una respuesta al cliente.

Figura 11

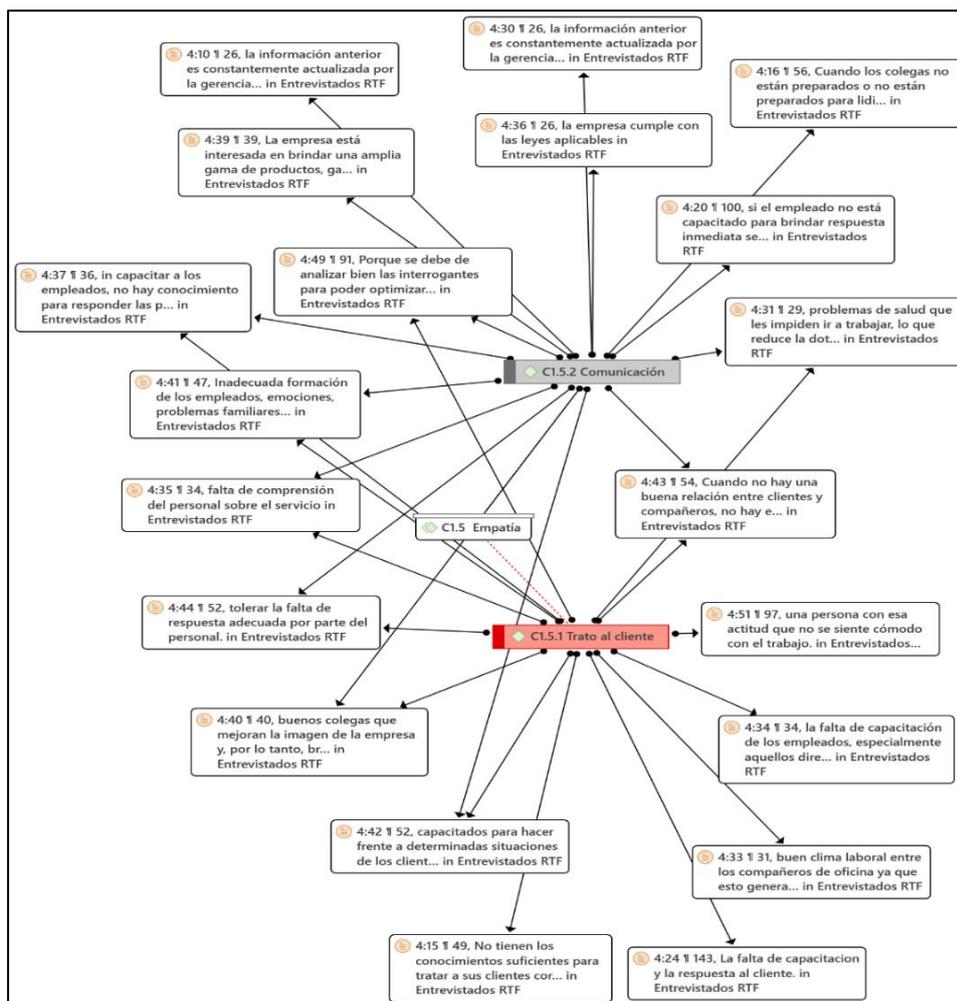
Análisis cualitativo de la sub categoría seguridad



Referente figura 11 de la sub categoría seguridad, está compuesta por dos indicadores que incluyen la confianza y confiabilidad, para el índice de la confianza, el jefe de ventas nos comenta que uno de los problemas a mejorar es el trabajo en equipo y la concentración de los trabajadores, esto se debe a que muchas veces el personal no se siente a gusto con sus compañeros, afectando las actitudes de los colaboradores y así no puedan brindar una confianza al momento de responder a los clientes. Por lo que el jefe de área propone desarrollar mejoras en el trabajo en equipo. Por otro lado, el coordinar de admisión lo que expresa es poder fortalecer la confianza y confiabilidad de la empresa, mediante charlas a los colaboradores y reforzar el trabajo que se viene realizando en las diferentes áreas, sobre todo que desarrollen mecanismos que permitan una mejor atención al cliente, de esta manera se lograra fidelizar al cliente, lo cual repercute en una mejor imagen para la empresa y un incremento en las ventas.

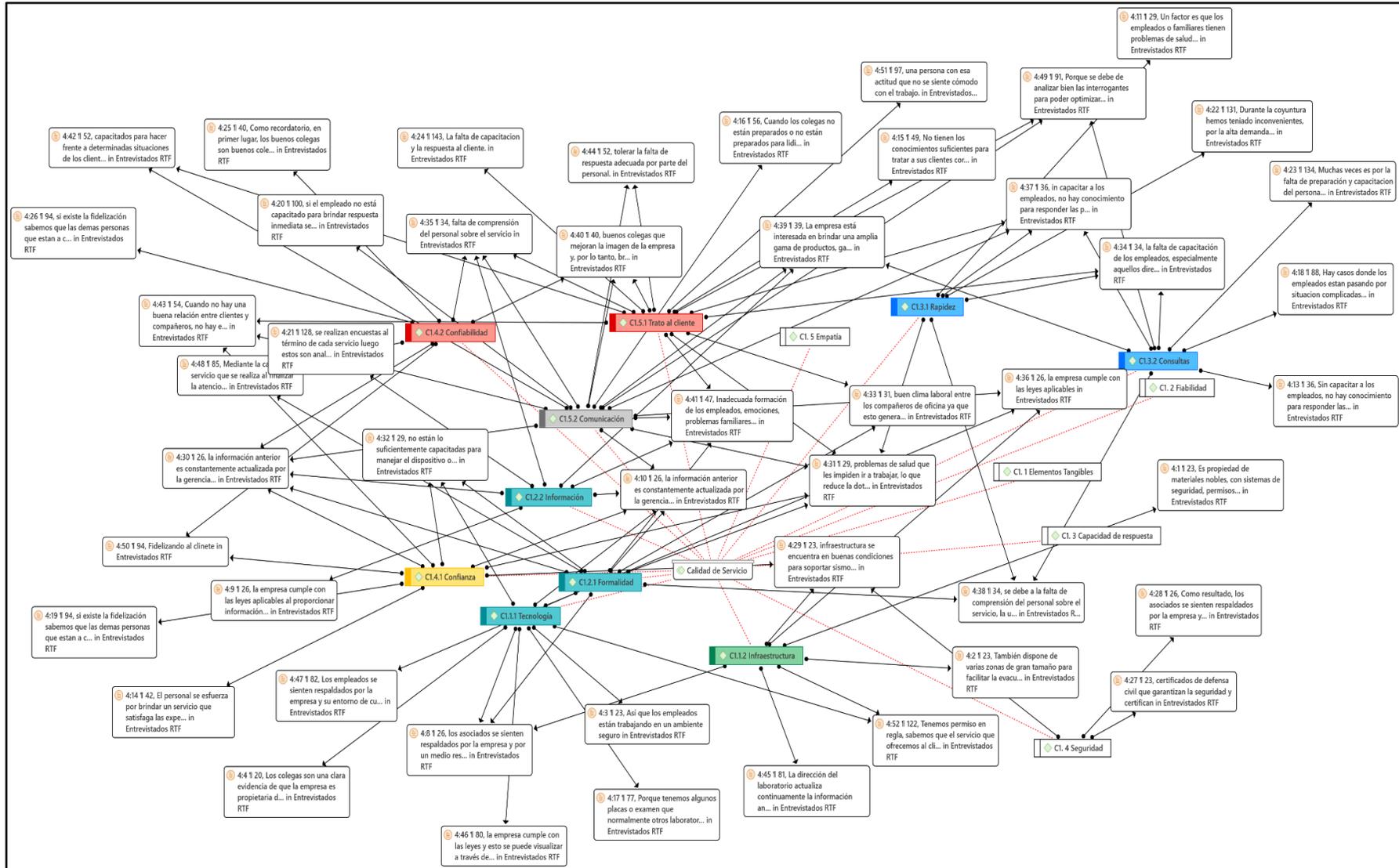
Figura 12

Análisis cualitativo de la sub categoría empatía



En la figura 12 de la sub categoría empatía, está compuesta por dos indicadores que son el trato al cliente y la comunicación, el coordinador de admisión en la encuesta, nos comentó que existe una mala comunicación entre los colaboradores internos y los pacientes, por la cual, el cliente se siente con el derecho de realizar reclamos. Por otro lado, el personal de admisión comentó que aún se encuentran trabajando en la interrelación de paciente y empleador, sobre todo para responder consultas ante ciertas situaciones RTF que son casos delicados. Llegando a la conclusión que el no contar con capacitaciones al personal en cuanto el trato hacia el cliente, lo que puede conllevar es a la pérdida de clientes.

Figura 13
Análisis Cualitativo



3.3 Diagnóstico

En las entrevistas y cuestionarios realizados en el laboratorio clínico, se logró probar que la empresa necesita un plan de acción que permita evaluar la mejora de la calidad del servicio. Asimismo, el laboratorio no incluye al personal en la capacitación. Por esa razón es que 20% de los encuestados coinciden con lo ya mencionado. Asimismo, se evidencia que carecen la falta de preparación debido a que el personal no cumple con los procedimientos dentro del laboratorio.

En la Sub categoría elementos tangibles, se observa que una gran parte de los empleadores del laboratorio consideran que la empresa no cuenta con el equipamiento completo y estos no son lo suficientemente competente con los servicios que el cliente final espera recibir, por lo que en la encuesta se determina que el 58.70% de los encuestados coinciden que “nunca”, “casi nunca” y “a veces” los empleados no pueden acelerar la entrega de resultados, ya que no se cumple con el equipamiento necesario, por ello es el retraso a la entrega de los resultados del clientes. Según Guízar (2008) menciona que, la teoría del desarrollo organizacional ayuda analizar los cambios de las empresas, teniendo como finalidad la variabilidad tanto personal como de trabajo en equipo, para así estar preparados ante cualquier adversidad que pudiese pasar y así llegar a los objetivos de la empresa; Por consiguiente aplicando la teoría en mención podría mejorar sus procedimientos en el desarrollo de la empresa la cual permita establecer estándares debidamente definidos dentro del laboratorio y esto a su vez lograra alcanzar un servicio más eficaz.

En la subcategoría fiabilidad, se observa que una parte de los encuestados comunicaron que no se realizan un registro para minimizar los errores, y esto generar el malestar a lo paciente repercusivamente, por lo que en la encuesta se determina el 32.61% de las encuestados coinciden que “nuca” y “casi nunca”, los empleados no ven una mejora en la atención, ya que no se cumple con los estándares y la recolección de información, es por ello las notificaciones constantes del cliente. Según Chiavenato (2003) menciona que, la teoría de las relaciones humanas es importante para el desarrollo de este tipo de trabajo, los empleados son parte fundamental de la organización, son considerados la columna vertebral de cualquier organización y para ser productivo requieren de una buena relación laboral que permita generar confianza en las personas e independencia de sus empleados, es por ellos que aplicando esta teoría se puede implementar protocolos que puedan medir el servicio del cliente, mediante encuestas al término del servicio u otros.

En la sub categoría capacidad de respuesta, se observa que una gran parte de los encuestados indicaron que el personal no brinda un servicio rápido a los pacientes y esto genera retrasos y largas colas de espera, por lo que en la encuesta se determina que el 67.39% de los encuestados coinciden que “nunca”, “casi nunca” y “a veces” los colaboradores no pueden agilizar el servicio por la falta de organización, falta de comunicación entre los colaboradores, falta de capacitación y falta de herramientas entre ellas el sistema para la toma de datos. Según Hotgetts (1985) menciona la teoría de comportamiento organización debe estar establecida en cualquier empresa, para lograr una buena planificación empresarial , se involucra todo el entorno interno de la organización, independientemente de las áreas o la jerarquía que cumpla, con el fin de crear buenas relaciones con los empleados; Por esta razón aplicando esta teoría se puede mejorar que la comunicación sea más fluida entre colaborar y pacientes, también como la proyección de capacitación y orientación de colaborar a paciente logrando así que el servicio sea más eficiente.

En la sub categoría seguridad, se observa que una gran parte de los encuestados indicaron que el personal carece del conocimiento con referencia a las característica de los servicios, además no tiene conocimientos sobre las preguntas que estos puedan hacer y esto genera desconfianza hacia los clientes, por lo que en la encuesta se determina que el 67.39% de los encuestados inciden que “nunca”, “casi nunca” y “a veces” el colaborador no tiene una respuesta hacia las preguntas de los clientes, ya que no conoce a profundidad el servicio que brinda el laboratorio , por lo que la empresa no cumple con las capacitaciones constantes y como consecuencia la falta de confiabilidad del paciente al colaborador y conocimiento del servicio brindado. Según Beckhard (1969), menciona que la teoría de desarrollo organizacional, son los esfuerzos que principalmente son impulsados por personas como los jefes de las distintas áreas, lo que permite mejorar la seguridad y el bienestar de la empresa, debido a la interferencia esperada de múltiples puntos de vista del laboratorio, es por ello que aplicando esta teoría se puede obtener la mejora al momento de responder al cliente en sus diferentes consultas y así poder tener un trato más cordial.

En la Sub categoría empatía, se observa que una gran parte de los encuestados indicaron que el personal no brinda una atención personalizada, por lo que conllevaría a la disminución de ventas y quejas constantes en el área; En la encuesta se determina que el 50% de los encuestados inciden “casi nunca” y “a veces”, el colaborador no tiene un trato con el cliente, ya que la

cooperación no tiene parámetros de medición para la atención hacia los pacientes, es por ello que mucho de los colaboradores no saben tratar ni comunicar a los clientes, porque no son capacitados frecuentemente por la empresa. Según Aragón y Boxó (2013), menciona que la teoría del reconocimiento ,basada en el análisis del comportamiento humano y el reconocimiento solidario está formado por la empatía de los individuos, además explica que la actividad humana da reconocimiento a sus habilidades y conocimientos, lo que fortalece la relación laboral entre los empleados y con todo el personal de la oficina en general, es por ello que aplicando esta teoría el personal se pueda sentir más a gusto con el laboratorio, por ende el buen trato y comunicación al cliente esto conllevaría al aumento de las ventas y el cliente se iría más satisfecho por las atenciones que recibe durante su estadía en el laboratorio.

Figura 14
Nube de palabras



En el gráfico nube de palabras los términos más relevantes son producción, tiempo, trabajadores y clientes.

3.4 Propuesta

3.4.1 Priorización de los problemas

Tras analizar la información recibida de los encuestados, se identificaron 3 cuestiones clave para mejorar la calidad de servicio, que se deben tener en cuenta, el primer problema identificado es el bajo nivel de la calidad de servicio, asimismo el segundo problema son los

conflictos en la comunicación interna, por último, falta de capacitación al personal sobre los servicios brindado al cliente.

3.4.2 Consolidación del problema

A partir del diagnóstico realizado, tanto cualitativa como cuantitativamente por la empresa, pudimos identificar una serie de temas estrechamente relacionados; como el bajo nivel de la calidad de servicio, esto se debe a la falta de rapidez y capacidad de respuesta por parte de los empleados hacia los clientes, también identificamos el siguiente problema: los conflictos en la comunicación interna, donde se logra visualizar que muchos de los colaboradores no se sienten a gusto trabajando en equipo, ni tiene buenas relaciones entre ellos, y por último identificamos el último problema: falta de capacitación al personal sobre los servicios brindado al cliente, donde podemos ver que los colaboradores tienen poco conocimiento de las características del servicio que se brindan y esto debido a la falta de información por parte del laboratorio hacia ellos.

3.4.3 Fundamentos de la propuesta

La presente siguiente investigación tiene como base 3 teorías las cuales son: Chiavenato (2006). (a) Teoría del desarrollo organizacional, es una estrategia para aumentar la eficacia de la organización, la esencia del desarrollo organizacional es el cambio y funcionamiento de las relaciones entre los individuos. Intenta unir a los empleados para que aprendan a operar internamente y a encontrar soluciones a los problemas reales que enfrenta la organización para construir y adaptar mejor el trabajo, anticipándose a las situaciones futuras. Asimismo, Chiavenato (2006), la teoría de la burocracia se puede definir como una forma de organización basada en el comportamiento racional para lograr objetivos. Finalmente, Chiavenato (2006), la teoría neoclásica se caracteriza por su énfasis en los aspectos prácticos de la gestión, el pragmatismo y la búsqueda de resultados concretos y tangibles.

3.4.4 Categoría solución

Para la selección de soluciones alternativas se utilizó la matriz de soluciones, en el que se da prioridad a 3 problemas de análisis cuantitativo y de análisis cualitativo, se proponen soluciones determinando así el tipo de solución la mejora continua, que te permitirá lograr procesos controlados y procesos mejor estructurados

Es un conjunto de actividades encaminadas a conducir una organización a través de la adecuada gestión de tareas, esfuerzos y recursos. Pereyra (2017), menciona que es necesario analizar los procesos de administración, ya que tiene la capacidad de controlar y coordinar sus actividades, por ello que es importante una buena gestión, ya que sin una buena gestión no se puede desarrollar los estándares de calidad del servicio en diferentes roles dentro de la empresa. Además, Godínez (2009), enfatiza que la mejora continua es un método adicional, ya que lo que busca es ajustar el sistema a través de métodos para garantizar que funcione, utilizando indicadores como un buen manejo de procesos administrativos, donde incluye la planificación, organización, monitoreo y la evolución para poder controlar que lo propuesto está obteniendo resultados positivos. Finalmente, parra (2007), sostuvo que la mejora continua es una meta sin fin, para eliminar errores y así poder tener un buen clima laboral, brindar y ofrecer un buen producto y servicio lo que cauda un mayor valor para la sociedad.

3.4.5 Direccionalidad de la propuesta

Cuadro 1

Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivo	Estrategia Largo plazo	Táctica - corto plazo -	KPI
Objetivo 1. Implementar la mejora continua en la calidad de servicio de analisis clinico ofrecido al cliente	Estrategia 1. metodo la técnica 5s en la calidad de servicio de atencion al cliente del laboratorio de analisis clinicos 5s	Táctica 1. Capacitar al area de admision sobre la interpretacion del contenido de las pruebas clinicas.	KPI 1. % de necesidades de comunicacion
		Táctica 2. Mejorar el sistema de evaluacion del personal a contratar. .	KPI 2. % de resultados obtenidos en el desempeño de las
Objetivo 2. Falta de informacion del personal de primera linea.	Estrategia 2. Aplicando el Circulo de deming.	Táctica 3. Mejorar el nivel de conocimiento de los profesionales de primero lineas del laboratorio.	KPI 3. Total de archivos/ total de archivos restaurados*100
		Táctica 4. Elaboracion y aplicar del diagrama de ishikawa, La evaluacion del desempeño flexible, mediante informacion estadistica. Capacitar y realizar el seguimiento mediante informes del desempeño y rendimiento.	KPI % de capacitacion al personal
Objetivo 3. Implementar programas de capacitacion para la mejora de la comunicacion hacia el cliente.	Estrategia 3. Aplicar el método Kaizen mediante la el circo de deming	Táctica 5. Implementación de un organigrama sobre los procedimientos.	KPI 5. % numero de eventos mensuales
		Táctica 6. Aplicación de informacion estadistica mediante datos que comprueben el nivel de eficiencia en la atención al publico.	KPI6 Cantidad de colaboradores capacitados/ cantidad de colaboradores promedio

3.4.6 Actividades y cronogramas

Cuadro 2

Matriz de tácticas, actividades y cronograma

Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsables	Presupuesto de la
A1 Reuniones co las jefaturas.	17/5/2022	1	18/5/2022	a. Jefe del área de procesos b. Asistente de procesos.	\$300.00
A2 programar capacitaciones	18/5/2022	2	20/5/2022	Grace farfan	\$300.00
A3 Utilizar herramientas para la para mejorar los procesos .	20/5/2022	3	23/5/2022	a. Jefe del área de planificación y control	\$300.00
A4 Elaboración del nuevo proceso de las actividades diaras	23/5/2022	2	25/5/2022	a. Jefe de recursos humanos c.	\$300.00
A5 Definir las los roles de actividades de cada area	25/5/2022	5	30/5/2022	a. Jefe del área de procesos b. Asistente de procesos.	\$300.00
A6 Aprobación de áreas de la actualización del proceso	30/5/2022	1	31/5/2022	a. Jefe del área de procesos b. Asistente de procesos.	\$240.00
A7 Capacitacion de los servicio brindadoos	31/5/2022	2	2/6/2022	Grace farfan	\$1,040.00
A8 Entrega del tarifarios de los servicios.	2/6/2022	1	3/6/2022	Grace farfan	\$200.00
A9 Capacitacion constante de los contenidos de las pruebas ofrecidas	3/6/2022	3	6/6/2022	a. Jefe del área de ventas	\$330.00
A10 evaluar el desempeño de los colaboradores	6/6/2022	2	8/6/2022	a. Jefe del área de procesos b. Asistente de procesos.	\$320.00
A11 Elaborar documentación	8/6/2022	3	11/6/2022	Grace farfan	\$330.00
A12 Implementar indicadores	11/6/2022	2	13/6/2022	a. Jefe del área de procesos b. Asistente de procesos.	\$90.00
A13 Reunión con los responsables de formación del personal	13/6/2022	1	14/6/2022	a. Jefes de cada area	\$450.00
A14 Determinar responsables	14/6/2022	1	15/6/2022	a. Gerencia	\$450.00
A15 Planificar capacitaciones	15/6/2022	1	16/6/2022	a. Jefe del área de procesos b. Recursos humanos	\$370.00
A16 Elaborar documentación	16/6/2022	4	20/6/2022	Grace farfan	\$450.00
A17 Elaborar cuestionario	20/6/2022	2	22/6/2022	Grace farfan	\$450.00
A18 Evaluación continua	22/6/2022	4	26/6/2022	Grace farfan	\$370.00

A1 REUNIONES CO LAS JEFATURAS.	17/5/2022	1
A2 PROGRAMAR CAPACITACIONES	18/5/2022	2
A3 UTILIZAR HERRAMIENTAS PARA LA PARA MEJORAR LOS PROCESOS .	20/5/2022	3
A4 ELABORACIÓN DEL NUEVO PROCESO DE LAS ACTIVIDADES DIARAS	23/5/2022	2
A5 DEFINIR LAS LOS ROLES DE ACTIVIDADES DE CADA AREA	25/5/2022	5
A6 APROBACIÓN DE ÁREAS DE LA ACTUALIZACIÓN DEL PROCESO	30/5/2022	1
A7 CAPACITACION DE LOS SERVICIO BRINDADOOS	31/5/2022	2
A8 ENTREGA DEL TARIFARIOS DE LOS SERVICIOS.	2/6/2022	1
A9 CAPACITACION CONSTANTE DE LOS CONTENIDOS DE LAS PRUEBAS OFRECIDAS	3/6/2022	3
A10 EVALUAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES	6/6/2022	2
A11 ELABORAR DOCUMENTACIÓN	8/6/2022	3
A12 IMPLEMENTAR INDICADORES	11/6/2022	2
A13 REUNIÓN CON LOS RESPONSABLES DE FORMACIÓN DEL PERSONAL	13/6/2022	1
A14 DETERMINAR RESPONSABLES	14/6/2022	1
A15 PLANIFICAR CAPACITACIONES	15/6/2022	1
A16 ELABORAR DOCUMENTACIÓN	16/6/2022	4
A17 ELABORAR CUESTIONARIO	20/6/2022	2
A18 EVALUACIÓN CONTINUA	22/6/2022	4

IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

El presente estudio tuvo como objetivo principal demostrar una mejora de la calidad de servicio en el Laboratorio de Clínico, Lima, 2022, mediante una mejor gestión de procesos.

Para el objetivo específico 1 al cual se denominó “Analizar el estado se encuentra la calidad de servicio en el Laboratorio de Clínico, Lima,2022”, se enfatizó que la calidad del servicio aún no es la adecuada y esto se debe a que el laboratorio no brinda una atención personalizada al cliente, existe la necesidad de mejorarla, por este motivo el paciente, cuando sufre afectaciones, no recomienda el laboratorio, así como la caída en las ventas debido a la falta de compromiso del laboratorio con la baja atención. Por lo tanto, coincide con la investigación de Vargas (2021), donde la calidad de servicio se vio afectada la atención medica no era la adecuada, no tenían personal profesionalmente capacitado para las atenciones por lo que propusieron mejorar la calidad de servicio de la atención para poder así satisfacer al paciente y cambiar los puntos de vista actuales sobre la gestión y la atención medica que venían aplicando, ya que esto ha causa que los clientes estén satisfechos sobre su atención. Asimismo, se coincide con la investigación de Maggi (2018), en su estudio sobre la calidad del servicio, Han demostrado que la infraestructura no es suficiente, que no confían en los diagnósticos médicos, que no se trata bien al personal administrativo, en general, el no tener una calidad de servicio adecuada genera una incomodidad hacia los clientes, es importante que se preocupan por mantener el servicio adecuado con un buen trato. Finalmente, se coincide Orozco (2017) en su estudio nos comenta que la mala calidad de servicio parte desde las continuadas citas médicas canceladas sin previo aviso lo que muestra una sensación de inseguridad al momento de adquirir un servicio ya que puede ser no confiables.

Para el objetivo específico 2 al cual se denominó “Identificar los factores que influyen en la calidad de servicio de en el Laboratorio de Clínico, Lima, 2022, permitió mejorar la fiabilidad del cliente hacia el laboratorio la evidencia sugiere que los encuestados no se sienten identificados con esta dimensión según los resultados. Asimismo, se sugiere la redefinición de gestión de procesos para una mayor frecuencia de comunicación con los usuarios, y al mismo tiempo resolver sus consultas, mejorando la calidad y confiabilidad del servicio. Por lo tanto,

se coincide con la investigación de Guerra (2021), menciona que la confiabilidad es un factor importante de satisfacción del paciente en la Clínica General. Por ello, se confirma una relación positiva entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente, por lo que si se mejora la fiabilidad habrá un aumento de la satisfacción del paciente, Asimismo Rodríguez C. (2019), se estima que la confiabilidad alta no es algo que sucede arbitrariamente. Alta confiabilidad y por lo tanto el éxito, se puede establecer si sabes cómo implementar un plan de ventas efectivo.

Para el objetivo específico 3 la cual se denominó “Implementar un plan de mejora de atención de cliente en el laboratorio clínico”, utilizando el método Kaizen, lo que se pudo identificar que existe una baja calidad de servicio por varios factores, uno de ellos es la atención al cliente por la demora de atención al momento de realizarse su prueba, la demora de entrega de los resultados y toma de datos. En este sentido la investigación realizada coincide con la investigación de Godínez y Hernández (2018), la teoría Kaizen crea una filosofía organizacional para promover la mejora continua, encontrar y corregir errores para abordar las solicitudes de los usuarios del servicio, Por otro lado, Toscano, et al. (2019), expreso que identificaron la presencia vital y la utilidad de Kaizen en cada etapa, desde recibir un pedido, hasta planificar, revisar el envío e implementar una estructura de proceso. Finalmente, Valencia (2018) manifestó que el enfoque Kaizen ha mejorado la calidad del servicio; porque ha optimizado todos los procesos, con menor tiempo de actividad y el logro de los objetivos institucionales fue oportuno.

Para el objetivo específico 4 denominado “Propuesta de una mejora del flujo de procesos en el laboratorio clínico”, aplicando el circulo de deming, se pudo identificar que hay falta de procesos en la toma de datos a los clientes y esto se ve afectado a la calidad de servicio que se ofrece ya que generan largas colas de espera. En este sentido la investigación realizada coincide con la investigación Arzapalo (2020), en su investigación, implementó el modelo de servicio basado en el ciclo de Deming, para perfeccionar los procesos, con el fin que el plan de acción que se implementó contribuya a reducir el tiempo de atenciones e ideas y así mejorar significativamente en el proceso. Por lo que definimos que utilizar el ciclo de deming mejorara los procesos, dando como resultado una mejora notable, Asimismo Gutiérrez, et al. (2019), señala que los costos deben reducirse y tener distribuidores en cada componente, estableciendo así lealtad y confianza. Finalmente, Bobadilla (2020), menciona que el ciclo de deming agregará un gran valor al hospital debido al alto nivel con el que se realizan los análisis dentro de los procesos, lo que ha permitido poder conocer más a fondo cada parte de su área, además del

funcionamiento y la interacción con sus clientes. Este centro de estudio permite que la directiva tome decisiones más asertivas basadas en una fuente de información más confiable.

Para el objetivo específico 5 al cual se denominó “Implementar programas de capacitación para la mejora de la comunicación en el laboratorio clínico”, aplicando el ciclo de Deming. Asimismo (Gutiérrez, et al., 2019), Otro punto de Deming es que, si no mejora la calidad, permitirá que los costos cada vez sean más bajos. Por eso se debe capacitar a los colaboradores, promover el liderazgo y una comunicación más fluida con las diferentes áreas para motivar el trabajo. Por otro lado, Murillo (2020), propuso un plan basado en el método de Kaizen, para aumentar la productividad de la empresa. El estudio se utilizó un enfoque mixto, de tipo descriptivo y diseño no experimental. Concluyendo que las estrategias utilizada por el método de Kaizen han mejorado la productividad de la empresa. Lo más relevantes fue el desarrollo de los empleados para el control de procesos de la empresa.

4.2 Conclusiones

Primera: Se diagnosticó la situación que se encuentra actualmente la calidad de servicio en el Laboratorio de Clínico, Lima, 2022, evidenciando como resultado que encontrando las falencias que requieren atención por la lentitud, el número de pacientes que visitan el laboratorio cada día es más de la persona autorizada por no respetar el horario de cita. Ante esta situación, el personal se encuentra estresado y no trata bien a los pacientes, además, la calidad del servicio es baja y la vista del cliente no está satisfecha debido a los procesos fallidos.

Segunda: Se determinó los factores que influyen dentro de la calidad de servicio de en el Laboratorio de Clínico, Lima, 2022, evidenciándose que en la actualidad la capacidad de información del laboratorio hacia los pacientes es baja, y esto se debe a que el colaborador no tiene conocimiento completo de los servicios que brinda el laboratorio.

Tercero: Se propuso la implementación de un plan de mejora de atención al cliente, esto permitirá una solución a los problemas permitiendo: (i) una mejora en la atención a los pacientes, y (ii) la rapidez que el cliente necesita ser atendido.

Cuarto: Se mejorará el flujo de procesos, aplicando el método Kaizen, para brindar soluciones permitiendo: (i) conocer el flujo desde la llega del cliente hasta la toma de muestra, y (ii) optimizar el tiempo de entrega y toma de datos.

Quinto: Se implementará programas de capacitación al personal utilizando el ciclo de deming, lo cual permite: (i) que el colaborador sea más eficiente con las actividades que se les designe y (ii) el trabajo en equipo

4.3 Recomendaciones

Primera: Se recomienda al gerente general del laboratorio, establecer mediciones mensuales con todo su personal técnico y administrativo, para lograr establecer una comunicación más directa con el flujo de sus actividades, y fortalecer sus estrategias de medición al personal.

Segunda: Se recomienda al jefe de ventas y coordinador de atención al cliente, motivar a al personal, asesorarnos y medir las atenciones diarias. Con la finalidad que mejorar la capacidad de respuesta y la rapidez con la que los colaboradores atienden a los pacientes.

Tercero: Se recomienda al gerente de ventas, aplicar el plan de mejora al cliente, utilizando la herramienta de deming, ya que con esto se logrará que el cliente se sienta satisfecho con el servicio que se brinda en el laboratorio.

Cuarto: Se recomienda al gerente de IT, programar reuniones donde pueda brindar el soporte y las capacitaciones de los sistemas, tanto al personal administrativo, como a los técnicos de laboratorio, con el fin de evitar demoras al momento de ingresar los datos del cliente y entrega de los resultados.

Quinto: Se recomienda a gerente de recursos humanos, programar capacitaciones mensuales con temas a tratar de atención al cliente, ambiente laboral y calidad de servicio.

REFERENCIAS

- A. Zeithaml, V., Parasuraman, A., & L. Berry, L. (1993). *Calidad Total En La Gestion De Servicios*. España: Ediciones Díaz De Santos, S.A. Obtenido De https://www.academia.edu/29423776/Calidad_Total_En_La_Gesti%C3%93n_De_Servicioslp
- Aiteco. (11 De Junio De 2022). <https://www.aiteco.com>. Obtenido De www.aiteco.com: <https://www.aiteco.com/que-es-un-proceso/>
- Alamar Belenguer, J., & Guijarro Tormo, R. (2018). *Lean Resultae Mejora De La Productividad*. Valencia: Resultae.
- Almela, J. (1989). *Teoría General De Los Sistemas*. Nueva York: Fondo De Cultura Económica.
- Álvarez , J. (2006). *Introducción A La Calidad*. Obtenido De <https://books.google.com.pe/books?id=Og6k9f8x8ruc&pg=Pt34&dq=Ciclo+De+Deming&hl=es-#v=onepage&q=Ciclo%20de%20deming&f=false>
- Alvarez, F., Escalante, J., Heredia, P., & Marcillo, J. (2017). *Apuntes De Recursos Humanos*. Quito: Primera Edición.
- Alvarez, R. (2017). *Gestión Financiera E Indicadores De Gestión De La Banca Universal Venezolana*. *Revista Centro De Investigación De Ciencias Administrativas Y Gerenciales*, 338-358.
- Alves, M. (2018). *Proposta De Boas Practicas Financeiras Para Operadoras De Planos De Saude Filantrópicas: Um Estudo Da Gestao Entre Os Anos De 2011 E 2015*. Universidad De Sao Paulo, Riberao Preto. Obtenido De https://teses.usp.br/teses/disponiveis/96/96132/Tde-27092018-105013/publico/Marcoantonioasouzajr_Corrigida.pdf
- Alzas, T., & Casa, L. (2017). *La Evolución Del Concepto De Triangulación En La Investigación Social*. *Pesquisa*, 395 - 418. Obtenido De https://www.researchgate.net/publication/320700886_La_Evolucion_Del_Concepto_De_Triangulacion_En_La_Investigacion_Social
- Ambriz, R. (2013). *Aportaciones De La Teoría General De Sistemas Y Del Análisis De Los Sistemas-Mundo Al Análisis De La Obra Mesoamericana De Paul Kirchoff*. Instituto Politécnico Nacional, México. Obtenido De <https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/14820/Tesis%20ricardo%20am>

- briz%20vazquez.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y#:~:Text=La%20tgs%20afirma%20que%20las,Dentro%20de%20otro%20m%C3%A1s%20grande.
- Ambrocio, N., & Quispe, L. (2018). Influencia De La Gestión Financiera Para Mejorar La Liquidez De La Constructora Ivalex Sac, San Borja 2017. Universidad Privada Del Norte, Lima.
- Ambrosio, L., & Segura, S. (2015). Estrategias Financieras Para El Incremento De La Rentabilidad De Las Empresas Inmobiliarias De La Provincia De Huancayo. Universidad Nacional Del Centro Del Perú, Huancayo.
- Anguitaa, J. C., Labrador, J. R., & Campos, J. D. (2002). La Encuesta Como Técnica De Investigación. Obtenido De <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Arcoraci, E. (2020). Ratios Financieros. Universidad De San Carlos De Guatemala. Obtenido De <https://www.studocu.com/gt/document/universidad-de-san-carlos-de-guatemala/finanzas-iii/apuntes/apunte-unidad-3-ratios-financieros/9115763/view>
- Arias, F. (2012). El Proyecto De Investigación Introducción A La Metodología Científica 6ta Edición. Editorial Episteme.
- Arzapalo, L. (2020). Propuesta De Implementación De Un Modelo De Calidad De Servicio Para Una Empresa Farmacéutica Aplicando El Ciclo Deming, Lima 2020. Lima: Universidad Nobert Wiener. Obtenido De <https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/4280>
- Ayala, M. (5 De Agosto De 2021). <https://www.lifeder.com/>. Obtenido De <https://www.lifeder.com/investigacion-mixta/>
- Ayre, I., & Chocce, J. (2016). Apalancamiento Financiero Para El Crecimiento Económico En Las Empresas Constructoras De La Ciudad De Huancayo. Universidad Nacional Del Centro Del Perú, Huancayo.
- Azofra, V., & Fernández, A. (1992). Evaluación Reciente De La Moderna Teoría Financiera. Revista Financiera, 111-126.
- Banco Mundial. (05 De Julio De 2018). <https://www.bancomundial.org/>. Obtenido De <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>
- Baptista Lucio, D., Fernández Collado, D., & Hernández Sampieri, D. (2014). Metodología De La Investigación. Mexico. Obtenido De <https://www.esup.edu.pe/wp->

- Content/Uploads/2020/12/2.%20hernandez,%20fernandez%20y%20baptista-
Metodolog%C3%Ada%20investigacion%20cientifica%206ta%20ed.Pdf
- Bastarrica, M., Gómez, D., & Wilckens, C. (2005). Input Output Automatas Como Lenguaje De Definición De Arquitecturas. Facultad De Ingeniería, 77 - 87.
- Bateman, T. (2009). Administración, Liderazgo Y Colaboración En Un Mundo Competitivo. Mexico: Mc Graw Hill.
- Becerra, L. (2017). La Gestión Financiera Y Su Influencia En La Liquidez De La Empresa Repsol Sa En Los Olivos 2017. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido De [Http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12692/14325/Becerra_Lla.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](http://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12692/14325/Becerra_Lla.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)
- Bedoya, L. (2018). Gestión Financiera: Los Lineamientos Que Permiten Tomar Decisiones Acertadas. Revista Conexionesan. Obtenido De [Https://Www.Esan.Edu.Pe/Apuntes-Empresariales/2018/07/Gestion-Financiera-Los-Lineamientos-Que-Permiten-Tomar-Decisiones-Acertadas/](https://Www.Esan.Edu.Pe/Apuntes-Empresariales/2018/07/Gestion-Financiera-Los-Lineamientos-Que-Permiten-Tomar-Decisiones-Acertadas/)
- Benites Bernabé, Á., Castillo Saavedra, E., Marquez, C., Salas Sánchez, R., & Reyes Alfaro, C. (2021). Factores Asociados A La Calidad Del Servicio En Hospitales Públicos Peruanos. Lima. Obtenido De [Http://Medisur.Sld.Cu/Index.Php/Medisur/Article/View/4886](http://Medisur.Sld.Cu/Index.Php/Medisur/Article/View/4886)
- Benites Bernabé, Á., Castillo Saavedra, E., Marquez, C., Salas Sánchez, R., & Reyes Alfaro, C. (2021). Factores Asociados A La Calidad Del Servicio En Hospitales Públicos Peruanos. Lima. Obtenido De [Http://Scielo.Sld.Cu/Scielo.Php?Script=Sci_Arttext&Pid=S1727-897x2021000200236](http://Scielo.Sld.Cu/Scielo.Php?Script=Sci_Arttext&Pid=S1727-897x2021000200236)
- Benites, L., Ruff, C., Ruiz, M., Matheu, A., Inca, M., & Juica, P. (2019). Análisis De Los Factores De Competitividad Para La Productividad Sostenible De Las Pymes En Trujillo (Perú). Revista De Métodos Cuantitativos Para La Economía Y La Empresa, 208 - 236.
- Bernal Torres, C. (2010). Metodología De La Investigación: Administración, Economía, Humanidades Y Ciencias Sociales. Colombia. Obtenido De [Https://Abacoenred.Com/Wp-Content/Uploads/2019/02/El-Proyecto-De-Investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-Pdf.Pdf](https://Abacoenred.Com/Wp-Content/Uploads/2019/02/El-Proyecto-De-Investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-Pdf.Pdf)
- Bernal, C. (2010). Metodología De La Investigación. Colombia: World Color.

- Bernal, C. (2010). Metodología De La Investigación 3era Edición. Colombia: Pearson Educación.
- Bizagi. (09 De Julio De 2022). <https://Www.Bizagi.Com>. Obtenido De Www.Bizagi.Com: <https://Www.Bizagi.Com/Es>
- Bobadilla, D. (2020). Propuesta De Mejora Referida A La Calidad De Servicio En El Área De Radiología Médica En Un Hospital De Lima 2020. Obtenido De http://Repositorio.Uwiener.Edu.Pe/Xmlui/Bitstream/Handle/123456789/4406/T061_72207258_T.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y
- Briceño, J., Cañizales, B., Rivas, Y., Lobo, H., Moreno, E., Velásquez, I., & Ivonne, R. (Junio De 2010). La Holística Y Su Articulación Con La Generación De Teorías. *Educere*, 72 - 83. Obtenido De <https://Www.Redalyc.Org/Pdf/356/35616720008.Pdf>
- Brull, E. (2015). La Gestión De Procesos En Las Organizaciones. Madrid: Arola.
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (Febrero De 2020). Desde Las Expectativas A La Percepción De Calidad De Servicios En Salud En Guayas, Ecuador. *Información Tecnológica*, 162-170. Obtenido De https://Www.Scielo.Cl/SciELO.Php?Script=Sci_Arttext&Pid=S0718-07642020000100161
- Buzón, J. (2019). Lean Manufacturing. España: Elearning S.L.
- Campos, A. (2021). Métodos Mixtos De Investigación. Bogotá: La Imprenta Editores .
- Campos, R., & Avilés, P. (15 De Julio De 2020). Los Efectos De La Comunicación Organizacional. ¿Influyen Sobre La Productividad De Una Pyme? *E - Idea Journal Of Business*, 48 - 61. Obtenido De <https://Revista.Estudioidea.Org/Ojs/Index.Php/Eidea/Article/View/52/89>
- Canahua, N. (2021). Implementación De La Metodología Tpm - Lean Manufacturing Para Mejorar La Eficiencia General De Los Equipos En La Producción De Repuestos. *Industrial Data*, 63 - 76.
- Cano, C. (2017). La Administración Y El Proceso Administrativo. Bogotá: Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas.
- Cansino, J. (2001). Evaluar Al Sector Público Español. Sevilla: Servicio De Publicaciones De La Universidad De Cádiz.
- Carhuancho Mendoza, I., Nolzco Labajos, F., Sicheri Monteverde, L., Guerrero Bejarano, M., & Casana Jara, K. (2019). Metodología Para La Investigación Holística.

- Ecuador. Obtenido De <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/metodolog%C3%ADa%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20hol%C3%ADstica.pdf>
- Carhuacho Mendoza, I., Nolzco-Labajos, F., Guerrero Bejarano, M., & Silva Siu, D. (2021). Calidad De Servicio En Hospitales De Nivel Iii De La Ciudad De Lima, Perú. Obtenido De <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36472>
- Carhuacho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). Metodología Para La Investigación Holística. Guayaquil: Universidad Internacional Del Ecuador.
- Carhuacho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). Metodología Para La Investigación Holística. Guayaquil: Uide.
- Carlos, E., Gabriel, S., & Rodríguez, J. (2016). Influencia De Los Ratios Financieros En La Toma De Decisiones De La Empresa Architech Constructores Ss.A.C, Ubicada En San Borja, Año 2015. Universidad Peruana De Las Americas, Lima.
- Carrillo, G. (2015). La Gestión Financiera Y La Liquidez De La Empresa "Azulejos Pelileo". Universidad Tecnica De Ambato, Ambato. Obtenido De <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17997/1/T3130i.pdf>
- Cartuche, J. (2020). Indicadores De Liquidez Y Rentabilidad: Una Herramienta Clave Para Determinar La Gestión Financiera De Una Distribuidora Farmacéutica, Periodo 2017-2018. Tesis De Pregrado. Universidad Técnica De Machala, Machala, Ecuador. Obtenido De http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/15532/1/T-3508_Cartuche%20yuzuma%20jessica%20ivonne.pdf
- Castelo , L. (2018). La Calidad Del Servicio Del Área De Laboratorio Clínico Y Su Incidencia En La Atención Del Paciente De Clínica Santiago De La Ciudad De Santo Domingo. Obtenido De <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11762/1/T-Ucsg-Pos-Mgss-155.pdf>
- Castro, & Godino. (2010). Metodos Mixtos De Investigación En Las Contribuciones A Los Simposios De La Seiem (1997-2010). Colombia. Obtenido De http://funes.uniandes.edu.co/1803/1/374_Castro2011metodos_Seiem13.pdf
- Castro, J., & Fitipaldo, J. (2022). La Encuesta Como Técnica De Investigación, Validez Y Confiabilidad. Universidad De La Empresa. Obtenido De <https://ude.edu.uy/la-encuesta-como-tecnica-de-investigacion-validez-y-confiabilidad/>

- Castro, W., & Godino, J. (2010). Metodos Mixtos De Investigación En Las Contribuciones A Los Simposios De La Seiem (1997-2010). Colombia. Obtenido De [Http://Funes.Uniandes.Edu.Co/1803/1/374_Castro2011metodos_Seiem13.Pdf](http://Funes.Uniandes.Edu.Co/1803/1/374_Castro2011metodos_Seiem13.Pdf)
- Cegarra, J. (2012). La Tecnologia. Madrid: Ediciones Díaz De Santos. Obtenido De [Https://Books.Google.Com.Co/Books?Id=0ucck9bd5gsc&Printsec=Frontcover&Hl=Es&Source=Gbs_Ge_Summary_R&Cad=0#V=Onepage&Q&F=False](https://Books.Google.Com.Co/Books?Id=0ucck9bd5gsc&Printsec=Frontcover&Hl=Es&Source=Gbs_Ge_Summary_R&Cad=0#V=Onepage&Q&F=False)
- Centeno, L. (2016). Indicadores De Cumplimiento. Organización Internacional Para Las Migraciones, 2 - 18.
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Teorías, Modelos Y Sistemas De Gestión De Calidad. Espacios, 1 - 9.
- Chaiña, L., & Pastor, M. (2021). Nivel De Satisfacción En La Atención Del Usuario De La Farmacia Del Centro De Salud Cono Sur Juliaca. (Tesis De Título Profesional). Universidad Roosevelt, Huancayo - Perú. Obtenido De [Https://Repositorio.Uroosevelt.Edu.Pe/Handle/Roosevelt/441](https://Repositorio.Uroosevelt.Edu.Pe/Handle/Roosevelt/441)
- Chávez, V. (2010). Istema De Informacion Para El Control, Seguimiento Y Mantenimiento Del Equipamiento Hospitalario. Obtenido De [Https://Repositorio.Urp.Edu.Pe/Bitstream/Handle/Urp/44/Chavez_Vh.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](https://Repositorio.Urp.Edu.Pe/Bitstream/Handle/Urp/44/Chavez_Vh.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)
- Chiavenato, I. (1999). Administración De Recursos Humanos. España: Mc Graw Hill. Obtenido De [Https://Www.Ucipfg.Com/Repositorio/Maes/Maes-08/Unidades-Aprendizaje/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20chiavenato.Pdf](https://Www.Ucipfg.Com/Repositorio/Maes/Maes-08/Unidades-Aprendizaje/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20chiavenato.Pdf)
- Chiavenato, I. (2002). Administración En Los Nuevos Tiempos. Bogotá: Mcgraw-Hill.
- Chonillo, C., & Sanchez, J. (2018). Modelo De Gestión Financiera Para Mejorar Rentabilidad De Un Restaurant Gourmet. Universidad De Guayaquil, Guayaquil. Obtenido De [Http://Repositorio.Ug.Edu.Ec/Bitstream/Redug/33369/1/Tesis%20modelo%20de%20gestion%20financiera%20chonillo-Sanchez.Pdf](http://Repositorio.Ug.Edu.Ec/Bitstream/Redug/33369/1/Tesis%20modelo%20de%20gestion%20financiera%20chonillo-Sanchez.Pdf)
- Cisneros, L. (2018). Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Cliente De Garantía De Salud De La Clínica Good Hope, Lima, 2017. (Tesis De Título Profesional). Universidad Peruana Unión, Perú. Obtenido De [Https://Repositorio.Upeu.Edu.Pe/Handle/20.500.12840/1701](https://Repositorio.Upeu.Edu.Pe/Handle/20.500.12840/1701)

- Cobo-Mejía, E., Herrera-Triana, C., Linares-Reyes, P., & Estepa-Rodríguez, K. (2018). Percepción De Los Usuarios Frente A La Calidad Del Servicio De Servicio De Consulta Externa En Una Institución Prestadora De Servicios De Salud. *Revista De Investigación En Salud. Universidad De Boyacá*. Obtenido De [Https://Revistasdigitales.Uniboyaca.Edu.Co/Index.Php/Rs/Article/View/321](https://revistasdigitales.Uniboyaca.Edu.Co/Index.Php/Rs/Article/View/321)
- Coelho, M. (2018). Impacto Da Gestão Financeira De Curto Prazo Na Performance Operacional. Instituto Superior De Contabilidade De E Administração De Lisboa, Lisboa. Obtenido De [Https://Repositorio.Ipl.Pt/Bitstream/10400.21/8438/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o-Do-Mestrado-M%C3%A1rio-Mendon%C3%A7a-20140283.Pdf](https://repositorio.ipl.pt/bitstream/10400.21/8438/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o-Do-Mestrado-M%C3%A1rio-Mendon%C3%A7a-20140283.Pdf)
- Collanqui Pérez, K., & López Bravo, J. (2019). Propuesta De Mejora Para Incrementar La Productividad De Los Técnicos En Una Empresa Que Brinda Servicio De Corte De Tela Aplicando Herramientas Esbeltas. 10 - 75. Obtenido De [Https://Repositorio.Utp.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12867/3836/Kevin%20collanqui_Jhony%20lopez_Trabajo%20de%20investigacion_Bachiller_2019_2.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3836/Kevin%20collanqui_Jhony%20lopez_Trabajo%20de%20investigacion_Bachiller_2019_2.Pdf?sequence=1&isallowed=Y)
- Collanqui, K., & Lopez, J. (2019). Propuesta De Mejora Para Incrementar La Productividad De Los Técnicos En Una Empresa Que Brinda Servicio De Corte De Tela Aplicando Herramientas Esbeltas. 10 - 75. Obtenido De [Https://Repositorio.Utp.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12867/3836/Kevin%20collanqui_Jhony%20lopez_Trabajo%20de%20investigacion_Bachiller_2019_2.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3836/Kevin%20collanqui_Jhony%20lopez_Trabajo%20de%20investigacion_Bachiller_2019_2.Pdf?sequence=1&isallowed=Y)
- Consortio De Investigación Económica Y Social. (Marzo De 2018). No Hay Desarrollo Sin Optimizar La Productividad. Lima. Obtenido De [Https://Cies.Org.Pe/Sites/Default/Files/Files/Articulos/Economiasociedad/Mesa_De_Investigacion_Como_Medir_La_Productividad_De_La_Economia_Peruana.Pdf](https://cies.org.pe/sites/default/files/files/articulos/economiasociedad/mesa_de_investigacion_como_medir_la_productividad_de_la_economia_peruana.pdf)
- Córdoba, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Cruz, H. (2019). Modelador De Procesos Bizagi Como Recurso Didáctico En El Aprendizaje Del Tratamiento De Gestión Del Personal Administrativo Universitario. 1 - 77.
- Cuenca, L., Boza, A., Alarcón, F., & Lario, F. (2008). Metodología Para La Identificación De Inputs Y Outputs De Procesos De Negocio En Un Entorno Colaborativo. *Gestión E Ingeniería De Producción*, 30 - 35.

- Cumpa , P., & Norabuena, J. (2019). Satisfacción De La Calidad De Atención En Usuarios De La Clínica De Salud- Ocupacional Medcorp Lince - Lima 2019. Obtenido De [Http://Repositorio.Unac.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12952/4477/Cumpa%20inchaustegui%20y%20norabuena%20vargas.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](http://Repositorio.Unac.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12952/4477/Cumpa%20inchaustegui%20y%20norabuena%20vargas.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)
- De Pablo, A. (2012). Gestión Financiera. Madrid, España: Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Deming, E. (1989). Calidad, Productividad Y Competitividad. Madrid: Diaz De Santos. Obtenido De [Https://Books.Google.Com.Pe/Books?Id=D9wl4bmvhi8c&Printsec=Frontcover&Dq=Calidad+Y+Productividad&Hl=Qu&Sa=X&Redir_Esc=Y#V=Onepage&Q=Calidad%20y%20productividad&F=False](https://Books.Google.Com.Pe/Books?Id=D9wl4bmvhi8c&Printsec=Frontcover&Dq=Calidad+Y+Productividad&Hl=Qu&Sa=X&Redir_Esc=Y#V=Onepage&Q=Calidad%20y%20productividad&F=False)
- Diaz, V. (2015). Manual De Trabajo De Campo En La Encuesta. Madrid: Gracel Asociados. Obtenido De [Https://Books.Google.Com.Pe/Books?Id=Uu96cgaaqbaj&Printsec=Frontcover&Dq=Que+Ses+Encuesta&Hl=Qu&Sa=X&Redir_Esc=Y#V=Onepage&Q=Que%20ses%20encuesta&F=False](https://Books.Google.Com.Pe/Books?Id=Uu96cgaaqbaj&Printsec=Frontcover&Dq=Que+Ses+Encuesta&Hl=Qu&Sa=X&Redir_Esc=Y#V=Onepage&Q=Que%20ses%20encuesta&F=False)
- Dominguez, R., León, M., Samaniego, J., & Sunkel, O. (2017). Recursos Naturales, Medio Ambiente Y Sostenibilidad. Santiago De Chile: Cepal.
- Duque Oliva, E. (2005). Revisión Del Concepto De Calidad Del Servicio Y Sus Modelos De Medición*. Revista De Ciencias Administrativas Y Sociales, 67. Obtenido De [Https://Www.Redalyc.Org/Pdf/818/81802505.Pdf](https://Www.Redalyc.Org/Pdf/818/81802505.Pdf)
- Duque, E. (2005). Revisión Del Concepto De Calidad Del Servicio Y Sus Modelos De Medición*. Revista De Ciencias Administrativas Y Sociales, 67. Obtenido De [Https://Www.Redalyc.Org/Pdf/818/81802505.Pdf](https://Www.Redalyc.Org/Pdf/818/81802505.Pdf)
- Economía, I. I. (2007). Www.Ipe.Org.Pe. Obtenido De Www.Ipe.Org.Pe: [Https://Www.Ipe.Org.Pe/Portal/Productividad-Laboral/](https://Www.Ipe.Org.Pe/Portal/Productividad-Laboral/)
- Ehrhadt, M., & Brigham, E. (2007). Finanzas Corporativas Segunda Edición. México: Cengage Learning.
- Escaida, I., Jara, P., & Letzkus, M. (2016). Mejora De Procesos Productivos Mediante Lean Manufacturing. Trilogía, 26 - 55.
- Escudero , C. (2019). Satisfacción De Los Usuarios En Relación A La Calidad De Los Servicios Del Laboratorio Del Iess De La Ciudad De Quevedo. Obtenido De

- [Http://Repositorio.Ucsg.Edu.Ec/Bitstream/3317/13167/1/T-Ucsg-Pos-Mgss-186.Pdf](http://Repositorio.Ucsg.Edu.Ec/Bitstream/3317/13167/1/T-Ucsg-Pos-Mgss-186.Pdf)
- Eumed. (16 De Marzo De 2022). [Https://Www.Eumed.Net](https://Www.Eumed.Net). Obtenido De Www.Eumed.Net: [Https://Www.Eumed.Net/Rev/Atlante/2016/07/Investigacion.Html](https://Www.Eumed.Net/Rev/Atlante/2016/07/Investigacion.Html)
- Felipe, S., Cavero, & Hugo. (2014). Fundamentos Teóricos Y Procedimentales De La Investigación Científica En Ciencias Sociales. Lima. Obtenido De [Https://Www.Felipesupo.Com/Wp-Content/Uploads/2020/02/Fundamentos-De-La-Investigaci%C3%B3n-Cient%C3%ADfica.Pdf](https://Www.Felipesupo.Com/Wp-Content/Uploads/2020/02/Fundamentos-De-La-Investigaci%C3%B3n-Cient%C3%ADfica.Pdf)
- Filipes, K. (2018). Planeación Financiera Para Incrementar La Liquidez En Una Empresa Automotriz, Lima 2018. Universidad Norbert Wiener, Lima.
- Físico, M. D. (2019). Economía. Barcelona: Editex.
- Flick, U. (2007). Introducción A La Investigación Cualitativa 2da Edición. Madrid: Fundación Paideia Gallza.
- Flores, J., & Vigo, J. (2018). Aplicación Del Retro Arrendamiento Financiero Y Su Incidencia En La Disponibilidad De Efectivo De La Empresa Transportes Corazón De Jesús S.A.C, Trujillo, 2017. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Flores, O. (2016). La Gestión Financiera Y La Rentabilidad De Las Cajas De Ahorro Y Crédito En El Distrito De La Victoria 2010 - 2015. Universidad San Martin De Porres, Lima. Obtenido De [Http://Repositorio.Usmp.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12727/2447/Flores_Go.Pdf?Sequence=1](http://Repositorio.Usmp.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12727/2447/Flores_Go.Pdf?Sequence=1)
- Flores, P., & Fargas, Y. (2015). Planeación Financiera De La Empresa Bodega Automotriz Sa Durante El Periodo 2013-2015. Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua. Obtenido De [Https://Repositorio.Unan.Edu.Ni/8275/1/12807.Pdf](https://Repositorio.Unan.Edu.Ni/8275/1/12807.Pdf)
- Flórez, L. (2008). Evolución De La Teoría Financiera En El Siglo Xx. Ecos De Economía, 145-168. Obtenido De [Https://Www.Redalyc.Org/Pdf/3290/329027263004.Pdf](https://Www.Redalyc.Org/Pdf/3290/329027263004.Pdf)
- Florez, L. (2019). Procesos Administrativos Y Su Incidencia En La Calidad De Servicio Percibida Por Los Pacientes Del Hospital José Hernan Soto Cadenillas – Chota 2019. Obtenido De [Https://Repositorio.Usmp.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12727/5609/Trab_Inv_Mae_Florez.Abierto.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](https://Repositorio.Usmp.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12727/5609/Trab_Inv_Mae_Florez.Abierto.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)

- Fontalvo Herrera, T., De La Hoz Granadillo, E., & Morelos Gómez, J. (Junio De 2018). La Productividad Y Sus Factores: Incidencia En El Mejoramiento Organizacional. 47 - 58. Doi:Doi.Org/10.15665/Dem.V16i1.1375
- García, E. (2020). Empresa Y Administración. Madrid: Paraninfo.
- García, F. (2004). El Cuestionario. México D. F: Limusa.
- García, J. (2020). Tareas, Procesos: Representando Y Midiendo. Rogle, 1 - 17.
- García, J., Gonzales, J., & Noriega, S. (2012). El Éxito Del Mantenimiento Productivo Total Y Su Relación Con Los Factores Administrativos. Contaduría Y Administración, 173 - 196.
- García, L. (2018). Perfiles De Puestos Y Su Relación Con El Desempeño Laboral De Los Trabajadores Asistenciales Del Centro Médico Universitario De La Universidad Nacional De San Martín. Obtenido De https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16519/garc%20ada_sla.pdf?sequence=1&isallowed=y
- García, L. (2020). Filosofía De La Restauración, Más Allá De Las Cosas. Germania: Books On Demand.
- Gardi Melgarejo, V., Venturo Orbegoso, C., Faya Salas, A., & Majo Marrufo, H. (2020). Calidad De Servicio En El Supermercado Metro De Perú. Obtenido De <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4026>
- Gestión. (2019). Calidad De Servicio Influye En 60% En Decisión De Compra De Limeños. Gestion. Obtenido De <https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limenes-noticia/>
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). Principios De Administración Financiera. México: Pearson Educación.
- Gomez, S. (2012). Método De La Investigación. Tlalnepantla: Red Tercer Milenio.
- Gómez, S. (2012). Metodología De La Investigación. Red Tercer Milenio.
- Gonzales, F., Medina, L., & Puchamapi, C. (2019). La Gestión Financiera Y El Desempeño De La Empresa Andalucita S.A Periodo 2013-2017. Universidad Nacional Del Callao, Callao. Obtenido De http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/unac/4031/gonzales%20medina%20y%20pumachapi_pregrado_2019.pdf?sequence=1&isallowed=y

- González, G. (2022). <https://www.lifeder.com/metodo-inductivo/>. Obtenido De <https://www.lifeder.com/metodo-inductivo/>: <https://www.lifeder.com/metodo-inductivo/>
- Guerra, E. (2021). Relación Entre Calidad Del Servicio Y Satisfacción Del Paciente De Medicina General En El Policlínico “Clínica Santa Rosa De Manchay” 2020. Obtenido De <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/af92f2f2-05b4-4006-a03d-977f37c98984/content>
- Guevara, L., & Madueño, J. (2020). Mejora Continua Para Incrementar La Productividad En La Cooperativa Agraria Aspraosra Ltda Piura 2020. Journal, 1 - 55. Obtenido De <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57887>
- Guillen, R. (2017). Gestión Financiera Y Su Incidencia En La Liquidez De Las Empresas Industriales, Distrito De San Juan De Lurigancho, Año 2017. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido De http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12589/Guillen_Mr_a.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y
- Guízar Montúfar, R. (2008). Desarrollo Organizacional. Mexico. Obtenido De <https://cdn.website-editor.net/50c6037605bc4d1e9286f706427108e6/files/uploaded/Desarrollo%20Organizacional%20de%20guizar.pdf>
- Guízar, R. (2008). Desarrollo Organizacional. Mexico. Obtenido De <https://cdn.website-editor.net/50c6037605bc4d1e9286f706427108e6/files/uploaded/Desarrollo%20Organizacional%20de%20guizar.pdf>
- Gutiérrez , E., Nuñez, Y., & Antonio, V. (2019). Aplicación De Ciclo Deming Para La Mejora De La Productividad En Una Empresa De Transportes. Obtenido De <http://datos.unjpsc.edu.pe/index.php/epigmalion/article/view/538>
- Gutierrez, G. (2017). Gestión Financiera Del Comercio Exterior Y Su Relación Con Los Riesgos De Exportación Y Del Sector Agropecuario, Huancayo 2016. Universidad Peruana De Los Andes, Huancayo. Obtenido De http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/upla/212/T037_46420223_T.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y
- Hernandez, C. (2019). Como Calcular La Productividad. Instituto Nacional De Contadores Públicos, 38 - 50.

- Hernández, N., Espinosa, D., & Salazar, Y. (2014). La Teoría De La Gestión Financiera Operativa Desde La Perspectiva Marxista. *Economía Y Desarrollo*, 161-173.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología De La Investigación*. Distrito Federal: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología De La Investigación* 6ta Edición. México: Mcgraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R. (214-217). *Metodología De La Investigación - Sexta Edición*. Obtenido De [Http://Saludpublica.Cucs.Udg.Mx/Cursos/Medicion_Exposicion/Hern%C3%A1ndez-Sampieri%20et%20al,%20metodolog%C3%Ada%20de%20la%20investigaci%C3%B3n,%202014,%20pp%20194-267.Pdf](http://Saludpublica.Cucs.Udg.Mx/Cursos/Medicion_Exposicion/Hern%C3%A1ndez-Sampieri%20et%20al,%20metodolog%C3%Ada%20de%20la%20investigaci%C3%B3n,%202014,%20pp%20194-267.Pdf)
- Herrera, A., Betancourt, V., Herrera, A., Vega, S., & Vivanco, E. (2016). Razones Financieras De Liquidez En La Gestión Empresarial Para Toma De Decisiones. *Quipukamayoc*, 151-160. Obtenido De [Https://Revistasinvestigacion.Unmsm.Edu.Pe/Index.Php/Quipu/Article/View/13249](https://Revistasinvestigacion.Unmsm.Edu.Pe/Index.Php/Quipu/Article/View/13249)
- Herrerias, K., & Sosa, C. (2020). Propuesta De Implementación Del Lean Manufacturing Para Mejorar La Productividad En El Proceso De Tejido De La Empresa Mikeysa.
- Hinojo, F., Aznar, I., & Romero, J. (2020). Productividad Empresarial Un Enfoque Desde El Análisis De Las Competencias Transversales. *Innovar*, 51 - 62. Obtenido De [Http://Www.Scielo.Org.Co/Scielo.Php?Pid=S0121-50512020000200051&Script=Sci_Abstract&Tlng=Es](http://Www.Scielo.Org.Co/Scielo.Php?Pid=S0121-50512020000200051&Script=Sci_Abstract&Tlng=Es)
- Huachillo, L., Ramos, E., & Pulache, J. (2020). La Gestión Financiera Y Su Incidencia En La Toma De Decisiones Financieras. *Universidad Y Sociedad*, 356-362.
- Huayhuameza, C., & Gladiz, M. (2018). *Gestión Financiera En La Empresa Malvex Del Perú* Sa 2018. Universidad Norbert Wiener, Lima. Obtenido De [Http://Repositorio.Uwiener.Edu.Pe/Handle/123456789/2636](http://Repositorio.Uwiener.Edu.Pe/Handle/123456789/2636)
- Hurtado De Barrera, J. (2010). *Metodología De La Investigación*. Venezuela. Obtenido De [Https://Www.Academia.Edu/50139864/Metodolog%C3%Ada_De_La_Investigaci%C3%B3n_Hurtado_Jacqueline](https://Www.Academia.Edu/50139864/Metodolog%C3%Ada_De_La_Investigaci%C3%B3n_Hurtado_Jacqueline)

- Hurtado, J. (2000). Metodología De La Investigación Holística. Caracas: Fundación Sypal. Obtenido De <https://Ayudacontextos.Files.Wordpress.Com/2018/04/Jacqueline-Hurtado-De-Barrera-Metodologia-De-Investigacion-Holistica.Pdf>
- Hurtado, J. (2000). Metodología De La Investigación Holística. Caracas: Servicios Y Proyecciones Para América Latina.
- Hurtado, Jacqueline. (2010). Metodología De La Investigación. Venezuela. Obtenido De https://Www.Academia.Edu/50139864/Metodolog%C3%Ada_De_La_Investigaci%C3%B3n_Hurtado_Jacqueline
- Iglesias, A., Torres, J., & Mora, Y. (2019). Referentes Teóricos Que Sustentan El Clima Organizacional. *Medi Sur*, 561 - 569 .
- Inegi. (1995). El Abc De La Productividad . Aguas Calientes .
- Instituto Nacional De Estadística Y Geografía. (2012). Índice De Productividad Laboral Y Del Costo Unitario De La Mano De Obra. Aguas Calientes: Inegi.
- Instituto Nacional De Estadística Y Geografía. (2013). Diseño De Cuestionarios. México D. F: Inegi. Obtenido De https://Books.Google.Com/Pe/Books?Id=U7_Odwaaqbj&Printsec=Frontcover&Dq=Concepto+De+Cuestionario&Hl=Qu&Sa=X&Redir_Esc=Y#V=Onepage&Q=Concepto%20de%20cuestionario&F=False
- Irrazabal, V. (2018). Aplicación Del Análisis E Interpretación De Los Estados Financieros Y Su Incidencia Para La Toma De Decisiones En Una Empresa De Transportes Urbano De Lima Metropolitana En El Periodo 2015. Universidad Ricardo Palma, Lima.
- Izquierdo, M. (2019). Calidad De Servicio En Una Empresa Privada, Lima 2019. Obtenido De https://Repositorio.Uwiener.Edu.Pe/Xmlui/Bitstream/Handle/123456789/4828/T061_71389017_B.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y
- Javier, R., Lévano, J., & Pérez, K. (2018). El Flujo De Efectivo Y El Rendimiento Financiero De La Empresa Bata Del Distrito De Miraflores Periodo 2016-2017. Universidad Nacional Del Callao, Callao.
- Jesús Gonzalez, A., Arteaga Sarmiento, W., & Villamil Sandoval, D. (2019). Caracterización De Los Procesos Productivos De Las Pymes Textileras De Cundinamarca. *Logos Ciencia & Tecnología*, 2 - 32. Doi:10.22335/Rict. V1 1i2.839

- Jiménez, V., & Lozano, M. (2017). Gestión Financiera Y La Rentabilidad De La Empresa San Jose Inversiones S.R.L. Universidad De Sipan, Jaén. Obtenido De <Http://Repositorio.Uss.Edu.Pe/Bitstream/Handle/Uss/4307/Jimenez%20martinez%20-%20lozano%20herrera%20.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y>
- Jordán, F., & Román, J. (2004). La Situación, Tendencias Y Posibilidades De Las Microfinanzas. Quito: Editorial Abya Yala.
- Juez, J. (2020). Productividad Extrema. España: Juez Julio. Doi:9788835834861
- Landa Oliva, A. (2020). Estrategias Para Mejorar La Productividad En El Proceso De. Xii - 153.
- Landázuri, A. (2019). Planteamiento De Objetivos Corporativos Y Su Orientación Para Las Grandes Y Medianas Empresas Como Factores Claves Para El Éxito. Tambara, 733 - 741.
- Lara, R. (2002). La Gestión De La Calidad En Los Servicios. Red De Revistas Científicas De América Latina, El Caribe, España Y Portuga. Obtenido De <Https://Www.Redalyc.Org/Pdf/944/94401905.Pdf>
- Lifeder. (03 De Octubre De 2020). <Https://Www.Lifeder.Com>. Obtenido De <Www.Lifeder.Com>: <Https://Www.Lifeder.Com/Enfoque-Investigacion/>
- Lifeder. (12 De Marzo De 2022). <Https://Www.Lifeder.Com>. Obtenido De <Www.Lifeder.Com>: <Https://Www.Lifeder.Com/Metodo-Analitico-Sintetico/>
- Lifeder. (2022). <Https://Www.Lifeder.Com/Metodo-Deductivo/>. Obtenido De <Https://Www.Lifeder.Com/Metodo-Deductivo/>: <Https://Www.Lifeder.Com/Metodo-Deductivo/>
- Lifeder. (2022). Métodos De La Investigación Científica. Obtenido De <Www.Lifeder.Com>: <Https://Elsabercomoconocimientoucveac.Blogspot.Com/2019/02/Metodos-De-La-Investigacion-Cientifica.Html>
- Liker, J., & Franz, J. (2020). El Modelo Toyota Para La Mejora Continua. Barcelona: Profit.
- Lizárraga, L. (2019). Calidad De Servicio, Satisfacción Y Lealtad De Los Usuarios Del Servicio De Consulta Externa De Las Clínicas En El Perú. Obtenido De <Https://Repositorio.Usil.Edu.Pe/Server/Api/Core/Bitstreams/415b70cb-496f-47fa-B16e-4b5ff7385a48/Content>
- Llempen, A. (2018). Gestión Financiera Y Su Incidencia En La Rentabilidad De La Empresa Inversiones Aquario´S Sac, Chiclayo 2018. Universidad Señor De Sipán, Pimentel. Obtenido De

- [Http://Repositorio.Uss.Edu.Pe/Bitstream/Handle/Uss/5688/Llempen%20guerrero%2c%20ana%20melva.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](http://Repositorio.Uss.Edu.Pe/Bitstream/Handle/Uss/5688/Llempen%20guerrero%2c%20ana%20melva.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)
- Lluís, J., & Bagur, L. (2006). Contabilidad Y Control De Gestión. Una Perspectiva Histórica. *Revista De Contabilidad Y Dirección*, 103-127. Obtenido De [Https://Accid.Org/Wp-Content/Uploads/2018/09/Tendencias_Castellano_103-127.Pdf](https://Accid.Org/Wp-Content/Uploads/2018/09/Tendencias_Castellano_103-127.Pdf)
- Lopez Herrera, J. (2013). + Productividad. Estados Unidos.
- Losada, M., & Rodríguez, A. (2007). Calidad Del Servicio De Salud. Obtenido De [Https://Www.Redalyc.Org/Pdf/205/20503411.Pdf](https://Www.Redalyc.Org/Pdf/205/20503411.Pdf)
- Ludym, J., Marianela, L., & Miguel, D. (2018). Factores Determinantes De La Productividad Laboral En Pequeñas Y Medianas Empresas De Confecciones Del Área Metropolitana De Bucaramanga, Colombia. *Información Tecnológica*, 175 - 186. Obtenido De [Https://Scielo.Conicyt.Cl/Scielo.Php?Script=Sci_Abstract&Pid=S0718-07642018000500175&Lng=Es&Nrm=Iso](https://Scielo.Conicyt.Cl/Scielo.Php?Script=Sci_Abstract&Pid=S0718-07642018000500175&Lng=Es&Nrm=Iso)
- Luna, C. (2017). Gestión Por Procesos En La Competitividad Del Hospital De Alta Complejidad “Virgen De La Puerta” De La Red. Obtenido De [Https://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12692/30948/Arteaga_Cp.Pdf?Sequence=1](https://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12692/30948/Arteaga_Cp.Pdf?Sequence=1)
- Maggi, W. (2018). Evaluación De La Calidad De La Atención En Relación Con La Satisfacción De Los Usuarios De Los Servicios De Emergencia Pediátrica Hospital General De Milagro. Ecuador. Obtenido De [Http://Repositorio.Ucsg.Edu.Ec/Bitstream/3317/9976/1/T-Ucsg-Pos-Mgss-115.Pdf](http://Repositorio.Ucsg.Edu.Ec/Bitstream/3317/9976/1/T-Ucsg-Pos-Mgss-115.Pdf)
- Maldonado, A., Vignettes , L., & Gonzalez , M. (2012). Evolución De Las Finanzas. Organización Y Gestión De Pymes.
- Maldonado, J. (2018). Gestión De Procesos. Chile: Dolmen.
- Manco, C. (2018). Reclutamiento Y Selección Del Personal Y El Desempeño Laboral En El Departamento De Patología Clínica Y Anatomía Patológica. Obtenido De [Https://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12692/16208/Manco_Cc s.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](https://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12692/16208/Manco_Cc s.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)
- Martinez, J. (2016). Modelo De Gestión Financiera Basado En La Optimización De Las Necesidades Operativas De Fondos: El Caso De Las Empresas Farmacéuticas En España. Universidad Complutense De Madrid, Madrid. Obtenido De [Https://Eprints.Ucm.Es/40638/1/T38190.Pdf](https://Eprints.Ucm.Es/40638/1/T38190.Pdf)

- Martinez, L. (2020). Economía 1° Bachillerato. Madrid: Compartiendo Conocimiento.
- Martínez, P. (2006). El Método De Estudio De Caso: Estrategia Metodológica De La Investigación Científica. *Pensamiento Y Gestión*, 165-193. Obtenido De <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64602005>
- Mayan, M. (2001). Una Introducción A Los Métodos Cualitativos: Módulo De Entrenamiento Para Estudiantes Y Profesionales. Iztapalapa: International Institute For Qualitative Methodology.
- McMillan, J., & Schumacher, S. (2005). Investigación Educativa 5ta Edición. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Medina, K. (2020). Generar Una Aproximación Teórica De Cultura Organizacional, Como Recurso Estratégico, En La Productividad Laboral. *Gerentia*, 163 - 183.
- Mejía, M. (2016). Conducta Empática En Los Estudiantes De La Salud. (Tesis Licenciatura: Universidad De Los Andes Merida). Venezuela. Obtenido De <https://repositorio.uam.es/handle/10486/9898>
- Mejías Acosta, A., Godoy Durán, E., & Piña Padilla, R. (2020). Impacto De La Calidad De Los Servicios Sobre La Satisfacción De Los Clientes En Una Empresa De Mantenimiento. Obtenido De <https://www.redalyc.org/https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/html/#fn1>
- Mengal, A., Juárez, D., Sempere, F., & Rodríguez, A. (2012). La Gestión Del Tiempo Como Habilidad Directiva. *Área De Innovación Y Desarrollo*, 2 - 25.
- Método Inductivo. (2022). <https://www.lifeder.com/metodo-inductivo/>. Obtenido De <https://www.lifeder.com/metodo-inductivo/>: <https://www.lifeder.com/metodo-inductivo/>
- Ministerio De La Producción. (19 De Agosto De 2020). www.gob.pe. Obtenido De <https://www.gob.pe/institucion/produce/noticias/294534-gobierno-crea-mesa-ejecutiva-para-impulsar-productividad-y-competitividad-de-las-mypes>
- Minsa. (2018). Sistema De Gestión De La Calidad En Salud. Obtenido De <http://bvs.minsa.gob.pe/>: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_sgcalidad-2.pdf
- Monje, C. (2011). Metodología De La Investigación. Universidad Sur Colombiana.
- Montero, J. (2007). Estadística Descriptiva. Madrid: Thomson. Obtenido De <https://books.google.com.pe/books?id=D6sj2d0xtguc&printsec=frontcover&dq>

=Estadística+Descriptiva&Hl=Qu&Sa=X&Redir_Esc=Y#V=Onepage&Q=Estadística%20descriptiva&F=False

- Montero, J., Díaz, C., Guevara, F., Cepeda, A., & Barrera, J. (2013). Modelo Para Medición De Eficiencia Real De Producción Y Administración Integrada De Información En Planta De Beneficio. Bogotá: Fedepalma.
- Morales Sánchez, V., & Hernández Mendo, A. (2004). Calidad Y Satisfacción En Los Servicios: Conceptualización. España. Obtenido De <https://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>
- Morales, A., & Morales, J. (2014). Planeación Financiera. México, México: Grupo Editorial Patria, S.A. De C.V. Obtenido De <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074382167.pdf>
- Moreno, M., Muñoz, E., Polo, W., & Rodríguez, E. (2019). Proyecto De Mejora En La Gestión Financiera De La Empresa Constructora Pérez Y Pérez Sac. Pontificia Universidad Católica Del Perú Escuela De Posgrado, Surco. Obtenido De http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13775/polo_mu%C3%91oz_proyecto_constructora.pdf?sequence=1#page=8&zoom=100,92,96
- Moreno, V. (2019). Gestión De Recursos Humanos. Málaga: Ic Editorial.
- Moya, & Buelga. (2017). La Empatía: Enteder Para Entender A Los Demas. Pensamiento Psicologico. Bcelona. Obtenido De <https://www.redalyc.org/pdf/801/80132817009.pdf>
- Moya, D. (2016). La Gestión Financiera Y Su Incidencia En La Rentabilidad De La Empresa De Servicios Gbh S.A. En La Ciudad De Trujillo, Año 2015. Universidad César Vallejo, Trujillo. Obtenido De http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/364/moya_gd.pdf?sequence=1&isallowed=Y
- Muntané, J. (2010). Introducción A La Investigación Básica. Obtenido De https://www.researchgate.net/publication/341343398_introduccion_a_la_investigacion_basica
- Muntané, J. (2010). Introducción A La Investigación Básica. Obtenido De https://www.researchgate.net/publication/341343398_introduccion_a_la_investigacion_basica

- Murillo, R. (2020). Método Kaizen Para Optimizar La Calidad Del Servicio Postventa En Una Cadena De Bienes Durables, Ciudad De Piura 2020.?. Obtenido De https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56614/Murillo_Mrd-Sd.pdf?sequence=1&isallowed=Y
- Navia, C. (2019). La Entrevista. Bogotá: Universidad De Colombia. Obtenido De https://books.google.com.pe/books?id=Nxa_Dwaaqbaj&printsec=frontcover&dq=La+Entrevista&hl=qu&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=La%20entrevista&f=false
- Nazaret, L., Arrieta, B., & Meza, D. (01 De Abril De 2010). La Holística Y Las Líneas De Investigación En La Toma De Decisiones Ético - Transformacionales. *Omnia*, 34 - 52. Obtenido De <https://www.redalyc.org/pdf/737/73715016003.pdf>
- Nunes, L. (2016). Gestão Financeira Em Micro E Pequenos Negócios: Um Estudo Em Empresas Da Associação Dos Produtores De Doces De Pelotas. Universidad De Santa Cruz Do Sul, Santa Cruz Do Sul. Obtenido De <https://repositorio.unisc.br/jspui/bitstream/11624/1445/1/Luciana%20ferreira%202016.pdf>
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J., & Romero Delgado, H. (2018). Metodología De La Investigación. Obtenido De <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-De-La-Inv-Cuanti-Y-Cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Ñaupas, H., Mejia, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2013). Metodología De La Investigación: Cuantitativa - Cualitativa Y Redacción De La Tesis. Bogotá: Ediciones De La U.
- Okuda, M., & Gómez, C. (Marzo De 2005). Métodos En Investigación Cualitativa: Triangulación. *Revista Colombiana De Psiquiatría*, 118 - 124. Obtenido De <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/V34n1/V34n1a08.pdf>
- Okuda, M., & Gómez, C. (2005). Métodos En Investigación Cualitativa: Triangulación. *Revista Colombiana De Psiquiatría Vol. Xxxiv*, 118-124.
- Oloya Flores, N. M. (2018). Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Usuario Externo En El Area De Farmacotécnia Del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Periodo Enero-Diciembre 2018. Obtenido De <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2901/Tesis%20flores%20nancy.pdf?sequence=1&isallowed=Y>

- Oloya, N. (2018). Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Usuario Externo En El Area De Farmacotécnia Del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Periodo Enero-Diciembre 2018. Obtenido De [Http://Repositorio.Uwiener.Edu.Pe/Xmlui/Bitstream/Handle/123456789/2901/Tesis%20flores%20nancy.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](http://Repositorio.Uwiener.Edu.Pe/Xmlui/Bitstream/Handle/123456789/2901/Tesis%20flores%20nancy.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)
- Orellana, J. (2018). Uso E Importancia De Los Recursos Naturales Y Su Incidencia En El Desarrollo Turístico. *Revista Interamericana De Ambiente Y Turismo*, 65 - 79.
- Organización Internacional Del Trabajo. (2021). Eficiencia Técnica De Las Empresas En México: Un Amplio Margen De Oportunidad Para Mejorar La Productividad. 2 - 48. Doi:[Https://Doi.Org/10.15665/Dem.V16i1.1375](https://doi.org/10.15665/Dem.V16i1.1375)
- Orozco, J. (2017). Satisfaccion De Los Usuarios Sobre La Calidad De Atencion Recibida En Consulta Externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017. Obtenido De [Https://Core.Ac.Uk/Download/Pdf/154177991.Pdf](https://core.ac.uk/download/pdf/154177991.pdf)
- Ortega, G. (Agosto De 2017). Cómo Se Genera Una Investigación Científica Que Luego Sea Motivo De Publicación. *Journal Of The Selva Andina Research Society*, 155 - 156. Obtenido De [Http://Www.Scielo.Org.Bo/Scielo.Php?Script=Sci_Arttext&Pid=S2072-92942017000200008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008)
- Ospina, W. (2004). Obtención De Resultados Organizacionales A Través De La Historia Administrativa. *Scientia Et Technica*, 213 - 218.
- P. Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico. Obtenido De [Https://Frrq.Cvg.Utn.Edu.Ar/Pluginfile.Php/15550/Mod_Resource/Content/0/Robbins%20comportamiento-Organizacional-13a-Ed-_Nodrm.Pdf](https://frrq.cvg.UTN.edu.ar/pluginfile.php/15550/Mod_Resource/Content/0/Robbins%20comportamiento-Organizacional-13a-Ed-_Nodrm.Pdf)
- Pabón, M., & Palacio, K. (2020). Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud Desde La Satisfacción De Los Usuarios En El Hospital Local De Sitio Nuevo Magdalena, Periodo 2017-2019. (Tesis De Titulo Profesional). Universidad De La Costa C.U.C, Barranquilla - Colombia. Obtenido De [Https://Repositorio.Cuc.Edu.Co/Handle/11323/6423#:~:Text=Conclusi%C3%B3n%3a%20se%20pudo%20concluir%20que,Con%20un%2083%2c1%25](https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/6423#:~:Text=Conclusi%C3%B3n%3a%20se%20pudo%20concluir%20que,Con%20un%2083%2c1%25).
- Palacios, L. (2019). *Administración De La Producción*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Pantaleón Panduro, V. (2020). Aplicación De Herramientas Lean Manufacturing Para Mejorar. 12 - 162.

- Paredi, B. (2017). *La Satisfacción Del Cliente*. Barcelona: Thema.
- Paz, E., & Taza, Y. (2017). *La Gestión Financiera En La Liquidez De La Empresa Y Yossev Eirl Del Distrito Del Callao Durante El Periodo 2012*. Universidad De Ciencias Y Humanidades, Callao. Obtenido De Http://Repositorio.Uch.Edu.Pe/Bitstream/Handle/Uch/134/Paz_Ec_Taza_Yy_Tenf_2017.Pdf?Seque
- Peláez, J. (2013). *Planificación Financiera Y Su Incidencia En La Situación Económica Financiera De Empresas Turísticas De La Ciudad De Trujillo Periodo 2012*. Universidad Nacional De Trujillo, Trujillo.
- Pereyra, M. (2017). *Propuesta De Mejora De Los Procesos Administrativos En La Unidad De Médicos A Domicilio De La Clínica*. Obtenido De <Https://Repositorio.Usil.Edu.Pe/Server/Api/Core/Bitstreams/B113f5cf-5894-47df-A15a-F94767cfc6eb/Content>
- Pérez Pulido, M., Orlandoni Merli, G., Ramoni Perazzi, J., & Valbuena Vence, M. (2018). *Percepción De La Calidad En La Prestación De Servicios De Salud Con Un Enfoque Seis Sigma*. *Rev Cubana Salud Pública* 44 (2) Apr-Jun 2018 • . Obtenido De <Https://Www.Scielosp.Org/Article/Rcsp/2018.V44n2/325-343/#>
- Pérez-Carballo, J. (2015). *La Gestión Financiera De La Empresa*. Madrid, España: Esic Editorial.
- Perú 21. (S.F.). *El Secreto Para Medir La Calidad De Un Servicio*. Perú 21. Obtenido De <Https://Peru21.Pe/Emprendimiento/Secreto-Medir-Calidad-Servicio-48826-Noticia/>
- Perú21. (S.F.). *El Secreto Para Medir La Calidad De Un Servicio*. Perú21. Obtenido De <Https://Peru21.Pe/Emprendimiento/Secreto-Medir-Calidad-Servicio-48826-Noticia/>
- Pilar, P. L. (2020). *Calidad De Atención Y Satisfacción Del Usuario Externo Del Centro De Salud De Zona Rural Peruana*. <Https://Revista.Cep.Org.Pe/>. Obtenido De <Https://Revista.Cep.Org.Pe/Index.Php/Recien/Article/Download/2/10?Inline=1>
- Pimienta, J., & De La Orden, A. (2017). *Metodología De La Investigación*. Pearson Educación De México Sa.
- Pineda, B., Alvarado, L., & Canales, F. (1994). *Metodología De La Investigación*. Washington D. C: Organización Panamericana De La Salud. Obtenido De

- [Http://187.191.86.244/Rceis/Registro/Metodologia%20de%20la%20investigacion%20manual%20para%20el%20desarrollo%20de%20personal%20de%20salud.Pdf](http://187.191.86.244/Rceis/Registro/Metodologia%20de%20la%20investigacion%20manual%20para%20el%20desarrollo%20de%20personal%20de%20salud.Pdf)
- Proaño, D., Gisbert, V., & Perez, E. (2017). Metodología Para Elaborar Un Plan De Mejora Continua. Barcelona: 3c Empresa.
- Quero, M. (2010). Confiabilidad Y Coeficiente Alpha De Cronbach. Telos, 248 - 252.
- Rajadell, M. (2021). Lean Manufacturing Herramientas Para Producir Mejor. Madrid: Diaz De Santos.
- Ramirez, A. (2017). Construcción De Objetivos. Guadalajara: Udg Virtual.
- Ramos Farroñan , E., Mogollón García, F., Santur Manuel, L., & Cherre Morán, I. (2020). El Modelo Servperf Como Herramienta De Evaluación De La Calidad De Servicio En Una Empresa. Revista Universidad Y Sociedad, 417-423. Obtenido De [Http://Scielo.Sld.Cu/Scielo.Php?Pid=S2218-36202020000200417&Script=Sci_Arttext&Tlng=En](http://Scielo.Sld.Cu/Scielo.Php?Pid=S2218-36202020000200417&Script=Sci_Arttext&Tlng=En)
- Ramos, K., & Sandoval, W. (2019). Análisis Del Ciclo De Conversión. Universidad Católica De Colombia, Bogotá.
- Reales, A., & Quintana, M. (2021). Proceso De Selección Por Competencias Para El Personal De La Clinica General Del Norte S.A. Sede Cartagena. Obtenido De [Https://Biblioteca.Utb.Edu.Co/Notas/Tesis/0062830.Pdf](https://Biblioteca.Utb.Edu.Co/Notas/Tesis/0062830.Pdf)
- Robbins, S. (2009). Comportamiento Organizacional. Mexico. Obtenido De [Https://Frrq.Cvg.Utn.Edu.Ar/Pluginfile.Php/15550/Mod_Resource/Content/0/Robbins%20comportamiento-Organizacional-13a-Ed-_Nodrm.Pdf](https://Frrq.Cvg.Utn.Edu.Ar/Pluginfile.Php/15550/Mod_Resource/Content/0/Robbins%20comportamiento-Organizacional-13a-Ed-_Nodrm.Pdf)
- Rodríguez, C. (2019). Estrategias De Motivación Para Mejorar La Calidad Del Servicio En El Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor, Provincia De Santa Elena, Año 2019. Ecuador. Obtenido De [Https://Repositorio.Upse.Edu.Ec/Xmloi/Bitstream/Handle/46000/5117/Upse-Tae-2019-0097.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](https://Repositorio.Upse.Edu.Ec/Xmloi/Bitstream/Handle/46000/5117/Upse-Tae-2019-0097.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)
- Rodríguez, C., Lorenzo, Q., & Herrera, L. (2005). Teoría Y Práctica Del Análisis De Datos Cualitativos. Proceso General Y Criterios De Calidad. Revista Internacional De Ciencias Sociales Y Humanidades, 133-154. Obtenido De [Https://Www.Redalyc.Org/Pdf/654/65415209.Pdf](https://Www.Redalyc.Org/Pdf/654/65415209.Pdf)
- Rodriguez, P. (2016). Gestión Financiera En Pymes. Revista Publicando, 588-596.
- Rojas Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., & Hernández-Palma, H. G. (2020). Calidad De Servicio Como Elemento Clave De La Responsabilidad Social

- En Pequeñas Y Medianas Empresas. Información Tecnológica, 221-232. Obtenido De https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000400221&lang=pt
- Rojas, A. (2017). Lean Manufacturing: Herramienta Para Mejorar La Productividad En Las Empresas. Valencia: 3c Empresa.
- Rojas, I., Restrepo, K., & Hernández, K. (2020). La Formación En Escuelas De Destrezas Y Su Impacto En La Productividad En Una Empresa Textil. Idgip, 77 - 94.
- Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., & Hernández-Palma, H. (2020). Calidad De Servicio Como Elemento Clave De La Responsabilidad Social En Pequeñas Y Medianas Empresas. Información Tecnológica, 221-232. Obtenido De https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000400221&lang=pt
- Rowman, D. (2009). Manual De Bizagi. Bizagi Procces Modeler , 2 - 50.
- Salazar, E., & Villamarín, S. (2011). Diseño De Un Sistema De Control Interno Para La Empresa Sanbel Flowers Cía. Ltda. Ubicada En La Parroquia Aláquez Del Cantón Latacunga, Para El Período Económico 2011. Universidad Técnica De Cotopaxi, Latacunga - Ecuador.
- Salesa, N. (2020). Venta De Servicios Turísticos. Madrid: Paraninfo.
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). Manual De Términos En Investigación Científica, Tecnológica Y Humanística. Obtenido De <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sanchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual De Términos En Investigación Científica, Tecnológica Y Humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Sanguesa, M., Mateo, R., & Ilzarbe, L. (2019). Teoría Y Práctica De La Calidad. Madrid: Paraninfo S.A.
- Santiago, N., & Gamboa, J. (2017). Gestión Financiera Empresarial. Ambato, Ecuador: Megagraf.
- Serrano, M. (219). Optimización De La Cadena Logística. España: Elearning S.L.
- Silva, V. (2013). Aplicación De Gestión Por Procesos, Como Herramienta De Apoyo Al Mejoramiento Del Hospital Dr. Eduardo Pereira. Obtenido De https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/180869/tesis_viviana%20silva.pdf?sequence=1&isallowed=Y

- Silverio, G. (2016). El Arrendamiento Financiero Y Valuación De Opciones Reales. Contaduría Y Administración, 353-373. Obtenido De [Http://Www.Scielo.Org/Mx/Pdf/Cya/V61n2/0186-1042-Cya-61-02-00353.Pdf](http://Www.Scielo.Org/Mx/Pdf/Cya/V61n2/0186-1042-Cya-61-02-00353.Pdf)
- Solano, L. (2018). Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez De La Empresa Mercantil S.A.C. Año 2018. Universidad Peruana De Las Américas, Lima.
- Sotomayor, S., Duarte, D., & Guagua, R. (2019). Aproximación Teórica A La Importancia De La Gestión De Procesos En Las Empresas. Innovación Y Aplicaciones Técnico - Tecnológicas, 9 - 16.
- Sunder, S. (2005). Teoría De La Contabilidad Y El Control. Colombia: Universidad Nacional De Colombia.
- Supo C, F., & Cavero A, H. (2014). Fundamentos Teóricos Y Procedimentales De La Investigación Científica En Ciencias Sociales. Lima. Obtenido De [Https://Www.Felipesupo.Com/Wp-Content/Uploads/2020/02/Fundamentos-De-La-Investigaci%C3%B3n-Cient%C3%ADfica.Pdf](https://Www.Felipesupo.Com/Wp-Content/Uploads/2020/02/Fundamentos-De-La-Investigaci%C3%B3n-Cient%C3%ADfica.Pdf)
- Supo, F., & Cavero, H. (2014). Fundamentos Teóricos Y Procedimentales De La Investigación Científica En Ciencias Sociales. Lima: El Universitario.
- Suseyla Roxana, S., & Paredes Tarazona, M. (Julio De 2019). Percepción De La Calidad De Servicio Del Usuario Interno En Una Institución Pública. Industrial Data, 95-103. Obtenido De [Https://Www.Redalyc.Org/Journal/816/81661270006/81661270006.Pdf](https://Www.Redalyc.Org/Journal/816/81661270006/81661270006.Pdf)
- Suzuki, T. (2017). Tpm En Industrias De Proceso. Japon: Productivity Press.
- Tam, L. (2018). El Uso De Las Plataformas Digitales Para Mejorar La Calidad De Servicio En El Reniec. Obtenido De [Https://Repositorio.Uwiener.Edu.Pe/Bitstream/Handle/123456789/2722/Tesis%20tam%20liliana.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](https://Repositorio.Uwiener.Edu.Pe/Bitstream/Handle/123456789/2722/Tesis%20tam%20liliana.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)
- Taylor, S., & Bogdan, R. (2009). Introducción A Los Métodos Cualitativos De Investigación. Barcelona: Paidós.
- Tecnológico De Monterrey. (2019). Glosario De Términos Más Usuales En La Administración Pública. Obregón: Hacienda.
- Tejero, J. (2021). Técnicas De Investigación Cualitativa En Los Ámbitos Sanitario Y Socialitario. Cuenca: Universidad De Castilla. Obtenido De [Https://Ruidera.Uclm.Es/Xmlui/Bitstream/Handle/10578/28529/04%20tecnicas-Investigacion-Web-4.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](https://Ruidera.Uclm.Es/Xmlui/Bitstream/Handle/10578/28529/04%20tecnicas-Investigacion-Web-4.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)

- Tenorio, D., & Villanueva, J. (2018). Gestión Estratégica Financiera Para Mejorar La Liquidez De La Municipalidad Provincial De Rioja, Periodo 2015 – 2016. Universidad Nacional De San Martín, Tarapoto. Obtenido De [Http://Repositorio.Unsm.Edu.Pe/Bitstream/Handle/11458/3232/Contabilidad%20-%20delia%20nayali%20tenorio%20alvites%20%26%20joel%20villanueva%20ar%20C3%A9valo%20.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](http://Repositorio.Unsm.Edu.Pe/Bitstream/Handle/11458/3232/Contabilidad%20-%20delia%20nayali%20tenorio%20alvites%20%26%20joel%20villanueva%20ar%20C3%A9valo%20.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)
- Thompson, I. (2019). La Satisfacción Del Cliente. Chile: Promo Negocios.
- Torres, M., & Vásquez, C. (2015). Modelos De Evaluación De La Calidad Del Servicio : Caracterización Y Análisis. Revistas Científicas De América Latina, El Caribe, España Y Portugal. Obtenido De [Https://Www.Redalyc.Org/Pdf/880/88043199005.Pdf](https://Www.Redalyc.Org/Pdf/880/88043199005.Pdf)
- Toscano, I., Brito, E., Magaña, S., & González, M. (2019). Homeostasis Of The Manufacturing Industry In Jalisco, México: Kaizen As A Negentropy In Shipping Logistics. Doi:[Https://Doi.Org/10.14483/22487638.15453](https://Doi.Org/10.14483/22487638.15453)
- Troncoso, C., & Amaya, A. (30 De Octubre De 2016). Entrevista: Guía Práctica Para La Recolección De Datos Cualitativos En Investigación De Salud. Interview: A Practical Guide For Qualitative Data Collection In Health Research, 329 - 332. Doi:[Http://Dx.Doi.Org/10.15446/Revfacmed.V65n2.60235](http://Dx.Doi.Org/10.15446/Revfacmed.V65n2.60235)
- Unam. (2016). El Aspecto Correctivo: Los Recursos Administrativos. Instituto De Investigaciones Jurídicas De La Unam, 61 - 88.
- Valencia, J. (2018). El Método Kaizen Para Orientar La Gestión Logística En El Cuartel General Del Ejército Peruano- Sullana, Año 2018. Piura. Obtenido De [Https://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12692/40642/Guerrero_Vjc.Pdf?Sequence=1](https://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/Bitstream/Handle/20.500.12692/40642/Guerrero_Vjc.Pdf?Sequence=1)
- Valls Figueroa, W., Román Vélez, V., Chica, C., & Salgado Cepero, G. (2017). La Calidad Del Servicio. Ecuador. Obtenido De [Https://Issuu.Com/Marabiertouleam/Docs/La_Calidad_Del_Servicio_Wtest](https://Issuu.Com/Marabiertouleam/Docs/La_Calidad_Del_Servicio_Wtest)
- Van, J., & Wachowicz, J. (2010). Fundamentos De Administración Financiera Décimotercera Edición. México: Pearson Educación.
- Vargas, A. (1995). Estadística Descriptiva E Inferencial. Altagracia: Compobell. Obtenido De [Https://Books.Google.Com.Pe/Books?Id=Rbac-Wpwqjsc&Pg=Pa33&Dq=Estadistica+Descriptiva&Hl=Qu&Sa=X&Ved=2ahukew](https://Books.Google.Com.Pe/Books?Id=Rbac-Wpwqjsc&Pg=Pa33&Dq=Estadistica+Descriptiva&Hl=Qu&Sa=X&Ved=2ahukew)

O3i9cj2ahubrzbhds5cqi6af6bageei#V=Onepage&Q=Estadistica%20descriptiva
&F=False

- Vargas, C. (2021). Calidad De Atención Y Satisfacción Según Los Pacientes De Una Clínica Privada, Huancayo 2021. Obtenido De <https://Repositorio.Uwiener.Edu.Pe/Handle/20.500.13053/5665>
- Vasilachis, I. (2006). Estrategias De Investigación Cualitativa. Barcelona: Gedisa Editorial.
- Vasilachis, I. (2019). Estrategias De Investigación Cualitativa. Barcelona: Gedisa.
- Vasquez, X., Ilirio, J., Miranda, G., & Tavares, M. (2017). Convergencias Entre La Rentabilidad Y La Liquidez En El Sector Del Agronegocio. Universidad Federal De Uberlandia, Brasil, 18-45. Obtenido De [Http://Www.Scielo.Org.Co/Pdf/Cuco/V18n45/0123-1472-Cuco-18-45-00152.Pdf](http://Www.Scielo.Org.Co/Pdf/Cuco/V18n45/0123-1472-Cuco-18-45-00152.Pdf)
- Vera, J., & Trujillo, A. (2018). El Efecto De La Calidad Del Servicio En La Satisfacción Del Derechohabiente En Instituciones Públicas De Salud En México. Contaduría Y Administración. Doi:<https://doi.org/10.1016/J.Cya.2016.07.003>
- Vicente, A. (2015). Impacto De La Gestión Financiera En La Rentabilidad Empresarial. *Revista Administración & Finanzas*, 278-287.
- Vicente, A. (2015). Impacto De La Gestión Financiera En La Rentabilidad Empresarial. *Revista Administracion & Finanzas*, 278-287.
- Vicenti, A. (2015). La Planificazione Finanziaria In Presenza Del Fenomeno Della Staglionita. Il Caso Delle Aziende Agricole. Universidad De Pisa, Pisa. Obtenido De <https://core.ac.uk/download/pdf/79620613.pdf>
- Villalba Sánchez, Cristian. (2013). La Calidad Del Servicio: Un Recorrido Histórico Conceptual, Sus Modelos Más Representativos Y Su Aplicación En Las Universidades. Colombia. Obtenido De <file:///C:/Users/Pegrafar/Downloads/Dialnet-Theservicequality-4776917.Pdf>
- Villalba, C. (2013). La Calidad Del Servicio: Un Recorrido Histórico Conceptual, Sus Modelos Más Representativos Y Su Aplicación En Las Universidades. Colombia. Obtenido De <file:///C:/Users/Pegrafar/Downloads/Dialnet-Theservicequality-4776917.Pdf>
- Yañez, M. (2019). “La Gestión Por Procesos Y La Atención Al Cliente En Una Clínica Veterinaria De La Ciudad De Pacasmayo En El Año 2019. Obtenido De <https://Repositorio.Upn.Edu.Pe/Bitstream/Handle/11537/23222/Ya%C3%B1ez%20falla%20madeleine%20brigitte.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y>

Zamora, S. (2016). Satisfacción Sobre La Infraestructura Y La Calidad De Atención En La Consulta De Gineco-Obstetricia De Un Establecimiento De Atención Primaria. Obtenido De [Http://Www.Scielo.Org.Pe/Pdf/Hm/V16n1/A06v16n1.Pdf](http://Www.Scielo.Org.Pe/Pdf/Hm/V16n1/A06v16n1.Pdf)

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título: Propuesta de mejora de la calidad de servicio en un laboratorio de análisis clínicos Lima 2022

Problema general	Objetivo general	Categoría/Variable 1: Gestión financiera	
		Dimensiones/Sub categorías	Indicadores
¿Cómo mejorar la calidad de servicio en el Laboratorio de Clínico, Lima, 2022?	Demostrar una mejora de la calidad de servicio en el Laboratorio de Clínico, Lima, 2021	Elementos tangibles	Tecnología
			Infraestructura
Problemas específicos	Objetivos específicos	Fiabilidad	Formalidad
¿Cuál es la situación de la calidad de servicio en el Laboratorio de Clínico, Lima, 2022?	Analizar en qué estado se encuentra la calidad de servicio en el Laboratorio de Clínico, Lima, 2022		Información
		Capacidad de respuesta	Rapidez
			Consultas
¿Cuáles son los factores de mayor relevancia que inciden negativamente en no brindar una buena calidad de servicio en el Laboratorio de Clínico, Lima, 2022?	Identificar los factores que influyen en la calidad de servicio de en el Laboratorio de Clínico, Lima, 2022	Empatía	Trato al cliente
			Comunicación
Tipo, nivel y método	Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos
Tipo: Investigación descriptiva Nivel: Perceptual Enfoque: Cualitativo Método: Estudio de Caso, Analítico e inductivo	Unidades informantes: Gerente de ventas, Call center y recepcionista	Técnicas: Entrevista y análisis documental Instrumentos: Guía de entrevista y guía de análisis documental.	Procedimiento: Análisis de datos: Triangulación de datos

Anexo 2: Evidencias de la propuesta

Objetivo 3:



El método Kaizen, es un desarrollo de mejora continua fundado en acciones, sencillas y de bajo costo, e involucra a los empleados de una empresa, desde los gerentes hasta los técnicos. En lo que se refiere al cambio de actitudes de los colaboradores y también dentro de la asociación. El término Kaizen se deriva de la combinación de dos palabras japonesas: "Kai" y "Zen". Traducido al español significan "cambio" y "mejor" respectivamente, haciendo referencia a un proceso de mejora continua.

Finalidad: Implementación de las 5s del método Kaizen, es poder alzar una mejor calidad de servicio, lo que permitirá mejorar las atenciones que se brinda en el laboratorio y minimizar tiempo de atención

Teniendo como objetivos específicos:

- Identificar el desarrollo actual de la atención al cliente.
- Estructura de la metodología de las 5s de Kaizen en el área de atención al cliente
- Verificación del resultado de la implementación
- Identificar los procesos actuales en las áreas comercial.



La técnica de 5S contiene cinco etapas, descritas en la tabla siguiente:

Seiri - clasificar:

- Separe lo que es necesario de lo que no lo es.
- Conservar lo necesario y desechar lo sobrante.
- Separar lo imprescindibles según sea utilizado y con frecuencia.
-

Los beneficios de Seiri:

- Libere espacio útil en el laboratorio.
- Reducir el tiempo.
- Fácil inspección visual
- Mejorar la seguridad en el trabajo

Clasificación de documentos:



Seiton - Orden:



En esta fase se seleccionan en orden los objetos necesarios en el laboratorio. De acuerdo a los criterios de seguridad y operatividad, los cuales se designan en ciertos lugares que los hacen diferentes; ya que utilizan otro tipo de color, marcas o señalización, lo cual permitirá su ubicación cuando se le requiera y será reemplazado en el momento. En la empresa los materiales que se deben considerar son:

- Seguridad: Evitaran minimizar cualquier tipo de incidente o actividades de inseguridad.
- Calidad: Evitara el deterioro los equipos tanto de laboratorio como admisión.
- Eficacia: Reducir el tiempo perdido en el proceso de búsqueda de información.

Seiso – limpiar:

Esta fase trata de mantener la limpieza y el orden del lugar de trabajo, equipo y entornos compartidos; De hecho, Seiso permite identificar la maquinaria anormal o daño causado por polvo y suciedad.

Esta fase de implementación se desarrolla a través de los siguientes pasos, a saber:

- Evitar crear suciedad y elimine las causas que la crean.
- Supervisar periódica y continuamente si la ejecución de la limpieza se realiza por el área que tiene encargada el laboratorio.



Seiketsu - estandarizar:

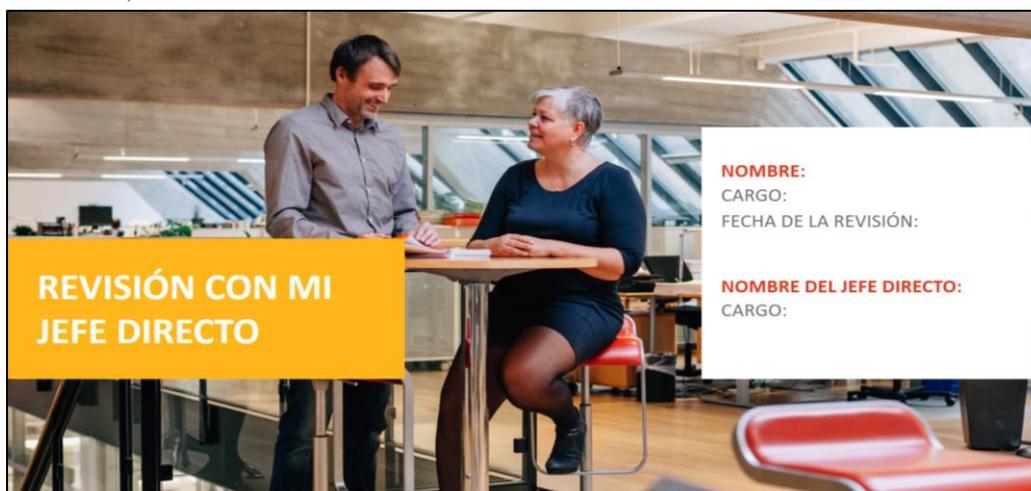
se relaciona con la limpieza, verse limpio y ordenados en todo momento, manteniendo las buenas practicas dentro de la empresa, mediante apoyo de la documentación y verificaciones esporádicamente; con la finalidad de garantizar que así se mantengas las 3s de las líneas anteriores.

- Los equipos de oficinas y laboratorio deben de mantener la misma marca y servicio técnico.

N°	EQUIPO	MARCA	Area
1	TV	Toshiba	Sala de Espera
2	TV	Sony	Sala Admision
3	Dispensador de agua	Continental	Sala Admision
4	Computadora	HP	Sala de Espera- 1
5	Computadora	Dell	Sala de Espera- 2
6	Computadora	Lenovo	Sala de Espera- 3
7	Laptop	Asus	Laboratorio 1
8	Laptop	Asus	Laboratorio 2
9	Laptop	HP	Laboratorio 3
10	Celulares	Samsung	Admisionista 1
11	Celulares	ZTE	Admisionista 2
12	Celulares	Huawei	Admisionista 3

Shitsuke -Seguimiento y Disciplina:

Shitsuke, una etapa importante, lo que le permite mantener el compromiso de todos en la empresa, y así ser consecuente con lo ya logrado, lo cual nos indica que lo difícil no es alcanzarlo, sino mantenerse consecutivamente; por eso los gerentes realizan una evaluación continua, además de motivar a los colaboradores (asistencias, evaluación de desempeño trimestral).



PARTE A: PERSPECTIVA Y CONTRIBUCIÓN

A1. REVISIÓN

1. ¿QUÉ ESTÁ YENDO BIEN?

TU COMENTARIO

COMENTARIO JEFE DIRECTO

2. ¿QUÉ TE ESTÁ PLANTEANDO DIFICULTAD?

TU COMENTARIO

COMENTARIO JEFE DIRECTO

3. ¿QUÉ AYUDA NECESITA?

TU COMENTARIO

COMENTARIO JEFE DIRECTO

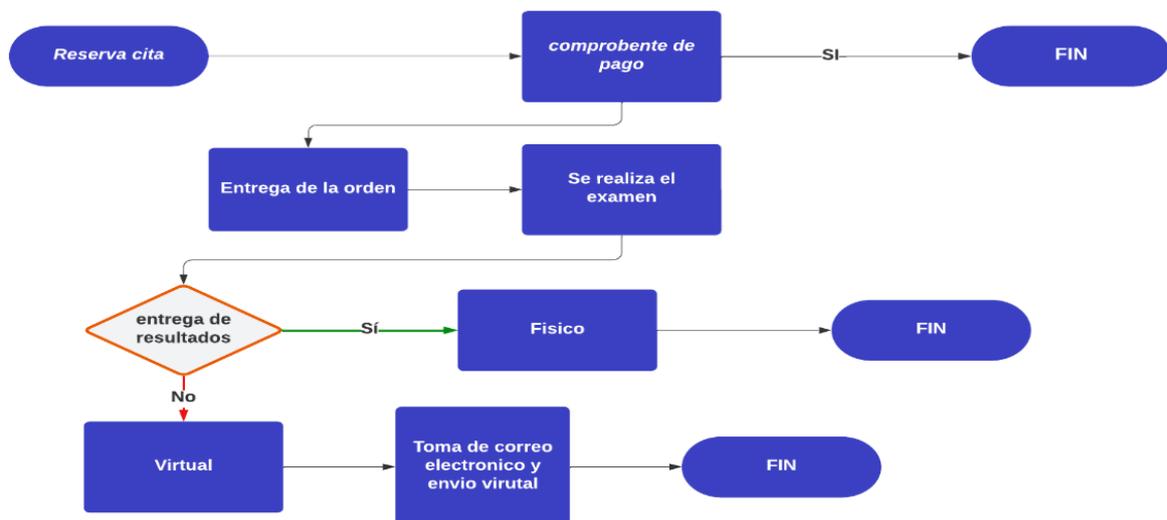
A continuación, detallamos las ventajas que mejorar al área de atención al cliente:

- Elimina todo lo innecesario del espacio de trabajo
- Organiza tu espacio de trabajo de manera efectiva
- Perfeccionar la limpieza de las instalaciones
- Previene la aparición de suciedad y desorden.
- Alentar los esfuerzos en esta dirección.
- Perfeccionar las posiciones de trabajo y la moral de los empleados
- Reducción de tiempo y costos de energía.

Objetivo 4: falta de información de trabajos al paciente.

HERRAMIENTA	DIAGNÓSTICO / ACCIÓN	¿Cómo se implementa?
Planear	Desarrollar flujogramas.	un diagrama de flujo , se le conoce tambien como diagrama de actividades, es una presentacion grafica de una proceso de cualquier tipo, a traves de una serie de pasos que son estrocturados y enlazados lo que permiten una comparacion global.
Hacer	Diseñar flujogramas	Recopilas de informaicon de diferentes areas .
Verificar	Evaluaciones	Evaluacion trimestral de los colaboradores para poder saber si conoce el flujo.
Actuar	Analizar acciones de mejora y dar continuidad hasta minimizar los defectos.	El analisis se realizara mediante mediciones una vez realizada la facturacion.

Flujograma Facturacion: PCF100-1



Control de documentación:

Flujogramas.

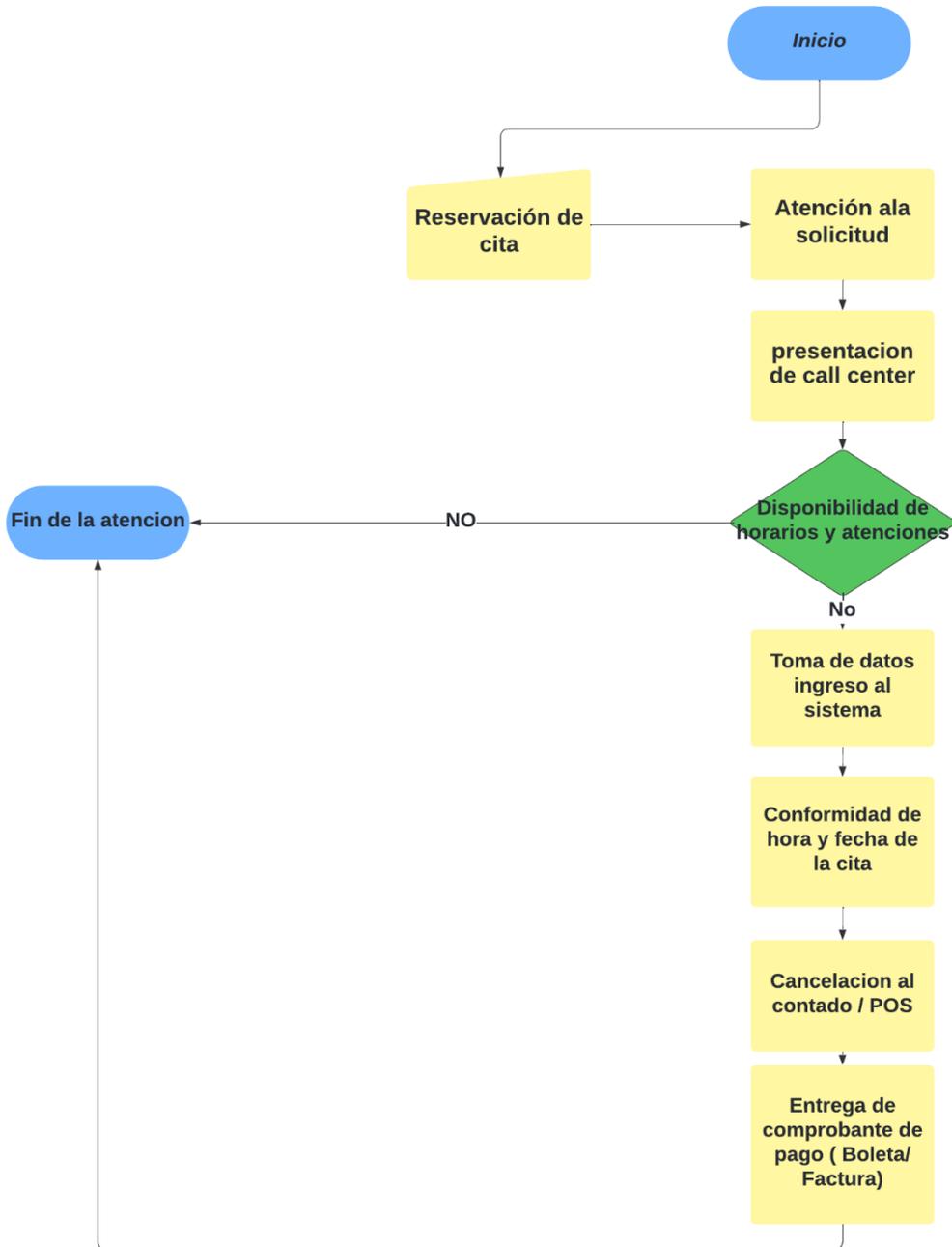
Procedimiento:	Reservación de cita PA100-1
Área:	Admisión
Revisado por:	Coordinador de admisión
Elaborado por:	El autor

Reservación de cita			
N°	Actividades	Responsable	Documento
1	Atención a la solicitud	Admisioncita	Orden de citas.
2	Reservar la cita, a través de la página web, llamadas al Call center o de manera presencial.		
3	Disponibilidad - No, fin del proceso - Si, continua el proceso		
4	Registrar en el sistema la separación de la cita para los análisis		
5	Confirmación		
6	Recepción del cliente en la fecha y hora a coordinar		
7	Entrega de su comprobante (boleta/ factura)		

NOTA: Tiempo de atención aproximadamente 10 minutos.

Reservación de cita - PA100-1

Diagrama de proceso



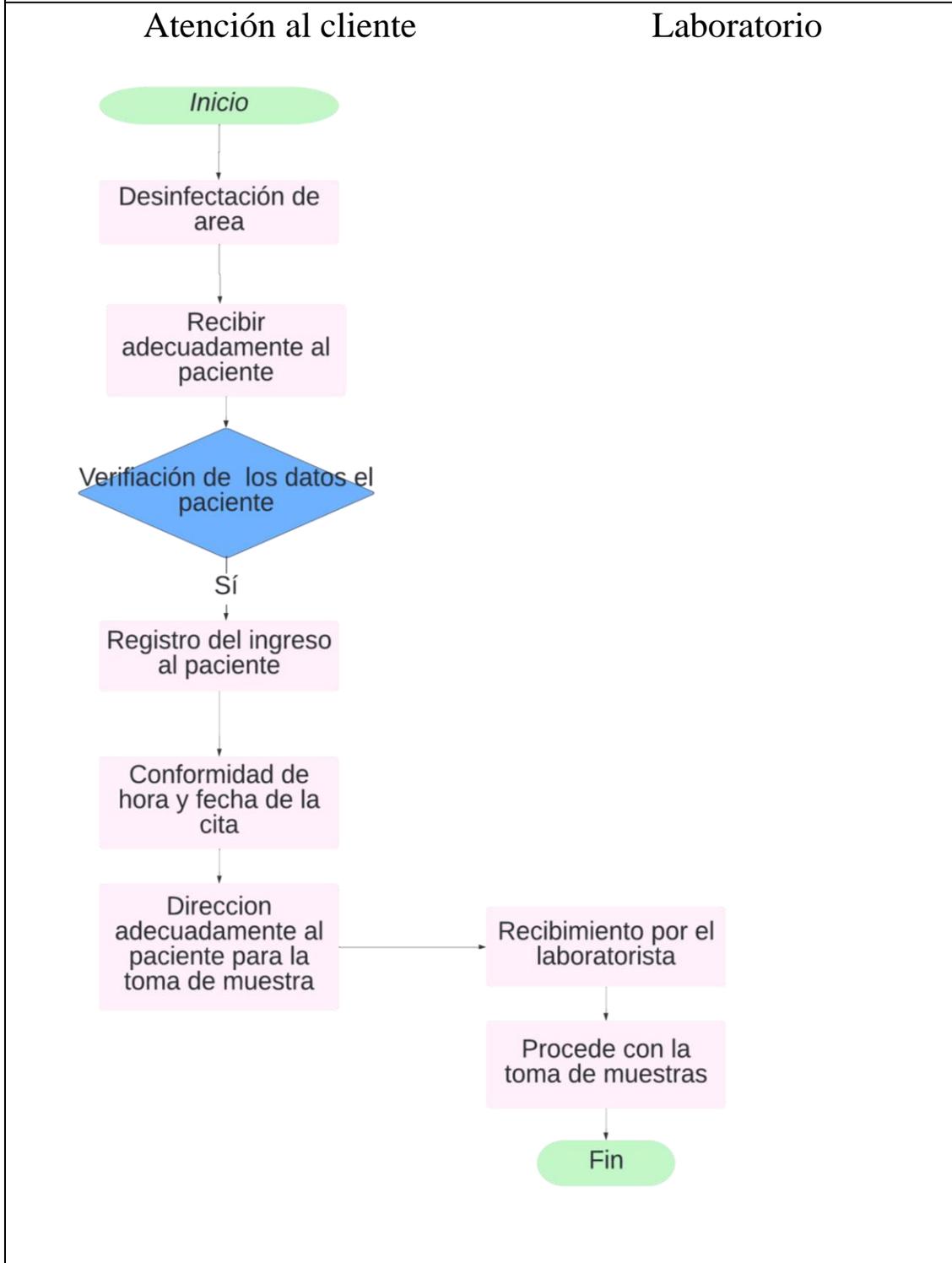
Procedimiento:	Atención del cliente- PAC100-2
Área:	Laboratorio
Revisado por:	Jefe de laboratorio
Elaborado por:	El autor

Atención del cliente			
N°	Actividades	Responsable	Documento
1	Desinfección del área	Laboratorista	Control de registro
2	Recibir adecuadamente al paciente		
3	Verificación de datos del paciente		
4	Registro del ingreso del paciente		
5	Explicación en que consiste el análisis		
6	Realizar la muestra		
7	Seguimiento y control del paciente.		

Nota: el tiempo del procedimiento es máximo de 15 minutos para la toma o recepción de muestras

Atención del cliente- Laboratorio - PAC100-2

Diagrama de proceso



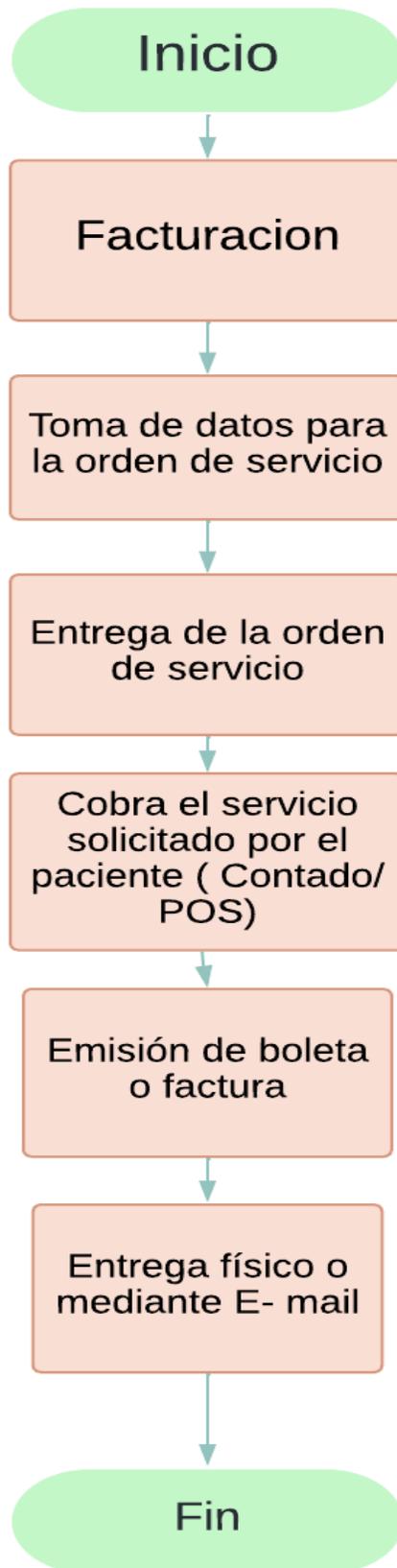
Procedimiento:	Facturación- PCF100-3
Área:	Admisioncita y Asistente facturación
Revisado por:	Líder de facturación
Elaborado por:	El autor

Facturación			
N°	Actividades	Responsable	Documento
1	Toma de datos para la orden de servicio	Admisión	Orden de servicio
2	Entrega de la orden de servicio		
4	Cobra el servicio solicitado por el paciente (Contado/ POS)	Facturación	Boleta / Factura
5	Emisión de boleta o factura		
6	Entrega físico o mediante E- mail		
7	Despedirlo cordialmente		

Proceso de facturación- PAC100-2

Diagrama de proceso

Admisión – Facturación verifica que los datos en el sistema.



Actualización de perfiles de puestos:

Puesto:	ADMISION	Categoría del puesto:	Categoría del puesto
Departamento o grupo:	Departamento o grupo	Código del puesto o n.º de solicitud:	
Ubicación:	Lima	Necesario viajar:	No
Rango o nivel de salario:	No especificar	Tipo de posición:	Tiempo completo
Contacto de recursos humanos:	0	Fecha de publicación:	
Formación de solicitantes:	Técnicos administración	Expiración de la publicación:	Expiración de la publicación
Solicitudes aceptadas por:			
Fax o correo electrónico: Número de fax o correo electrónico Línea de asunto: ADMISIONISTA		Correo Nombre Nombre de la empresa Dirección Ciudad y código postal	
Descripción del puesto			
<p>Rol y responsabilidades</p> <p>Comunicar a los pacientes sobre los servicios prestados por laboratorios, costos, investigación y procesos especiales.</p> <p>Recopilar información de los usuarios para el ingreso al sistema.</p> <p>Solicitar la historia clínica del paciente para su inclusión en la EPS.</p> <p>Tratar a los pacientes y/o familiares con respeto y amabilidad.</p> <p>Realizar un plan de exámenes médicos a solicitud del paciente de acuerdo al programa de historia clínica electrónica.</p> <p>Cree un nuevo historial de paciente.</p> <p>Resolver problemas que surjan en su área, por ejemplo:</p> <p>Completar el proceso de cobro por servicios prestados al paciente emitiendo comprobante de pago según se indica en el área financiera. Otras funciones relacionadas con el trabajo</p> <p>Requisitos de cualificación y formación</p> <p>Estudios técnicos en administración en los servicios de salud.</p> <p>Experiencia de seis (06) meses como mínimo en admisión, atención al cliente y manejo de caja en empresas de salud, clínicas, laboratorios y afines.</p> <p>Conocimiento de Microsoft office nivel básico.</p> <p>Aptitudes deseables</p> <p>Notas adicionales</p> <p>Manejo de conceptos de Seguros.</p> <p>Conocimientos de office intermedio (Word, Excel y power point).</p>			
Revisado por:	Nombre	Fecha:	Fecha
Aprobado por:	Nombre	Fecha:	Fecha
Última actualización por:	Nombre	Fecha y hora:	Fecha y hora

Puesto:	TECNICO DE LABORATORIO	Categoría del puesto:	Categoría del puesto
---------	-------------------------------	-----------------------	----------------------

Departamento o grupo:	Departamento o grupo	Código del puesto o n.º de solicitud:	
Ubicación:	Lima	Necesario viajar:	No
Rango o nivel de salario:	No especificar	Tipo de posición:	Tiempo completo
Contacto de recursos humanos:		Fecha de publicación:	
Formación de solicitantes:		Expiración de la publicación:	Expiración de la publicación
Solicitudes aceptadas por:			
Fax o correo electrónico: Número de fax o correo electrónico Línea de asunto: Técnico de laboratorio		Correo Nombre Nombre de la empresa Dirección Ciudad y código postal	
Descripción del puesto			
<p>Rol y responsabilidades</p> <p>Recibir, etiquetar y analizar muestras (sangre, tóxicos, tejidos, etc.)</p> <p>Desarrollar y realizar pruebas de laboratorio de acuerdo con los procedimientos estándar.</p> <p>Llevar a cabo experimentos bajo ciertas condiciones para probar/destruir diferentes tipos de hipótesis utilizando métodos científicos complejos.</p> <p>Requisitos de cualificación y formación</p> <p>Experiencia profesional contrastada en puesto de auxiliar de laboratorio o similar</p> <p>Certificación con estudios técnicos</p> <p>Licencia vigente para trabajar como auxiliar de laboratorio.</p> <p>Experiencia con equipos de laboratorio eléctricos y no eléctricos potencialmente peligrosos (líquidos inflamables, bacterias infecciosas, peligros biológicos, etc.)</p> <p>Conocimiento profundo del sistema CSSMA, precauciones y mejores prácticas de laboratorio.</p> <p>Excelente condición física.</p> <p>Conocimiento de MS Office (especialmente Excel) y sistema de base de datos.</p> <p>Capacidad para trabajar de forma autónoma y bajo presión.</p> <p>Aptitudes deseables</p> <p>Responsable</p> <p>Ordenado</p> <p>Notas adicionales</p>			
Revisado por:	Nombre	Fecha:	Fecha
Aprobado por:	Nombre	Fecha:	Fecha
Última actualización por:	Nombre	Fecha y hora:	Fecha y hora

Anexo 3. Instrumento cualitativo

Cargo o puesto en que se desempeña	Jefe de ventas
Nombres y apellidos	Celia Miranda Reyes
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	25-03-22
Lugar de la entrevista	Virtual

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo se evidencia el uso de la tecnología en el laboratorio?	Los colegas son una clara evidencia de que la empresa es propietaria del equipo técnico porque ellos administran directamente el equipo.
2	¿De qué manera comprueban el buen cimiento del laboratorio?	Es propiedad de materiales nobles, con sistemas de seguridad, permisos de funcionamiento y certificados de defensa civil que garantizan la seguridad y certifican que la infraestructura se encuentra en buenas condiciones para soportar sismos y otros imprevistos. También dispone de varias zonas de gran tamaño para facilitar la evacuación de emergencia. Así que los empleados están trabajando en un ambiente seguro.
3	¿Cómo prueban que la información de la empresa es confiable para los consumidores?	Porque la empresa cumple con las leyes aplicables al proporcionar información públicamente y a través de un portal que puede ser verificado por las autoridades reguladoras. Nuevamente, la información anterior es constantemente actualizada por la gerencia de la tienda y su estricto cumplimiento ha sido verificado por los empleados de la empresa. Como resultado, los asociados se sienten respaldados por la empresa y por un medio respetuoso de la ley.
4	¿Cuáles son las razones por las que no brindamos un servicio al cliente rápido?	<p>Un factor es que los empleados o familiares tienen problemas de salud que les impiden ir a trabajar, lo que reduce la dotación de personal y por ende afecta la velocidad con la que se atiende a los clientes. Otro factor es que cuando ingresan personas nuevas, no están lo suficientemente capacitadas para manejar el dispositivo o el sistema de pago.</p> <p>Por lo tanto, también se asume que no existe un buen clima laboral entre los compañeros de oficina ya que esto genera malestar en cuanto a la calidad del servicio.</p>
5	¿Por qué no responden a las preguntas de los clientes de inmediato?	<p>Debido a la falta de capacitación de los empleados, especialmente aquellos directamente en el campo de servicio al cliente. También se debe a la falta de comprensión del personal sobre los precios de los productos, la ubicación de los productos, los sistemas defectuosos de reemplazo de productos y la atención completa a las quejas de los clientes con preguntas, inquietudes o molestias.</p> <p>Sin capacitar a los empleados, no hay conocimiento para responder las preguntas de los clientes.</p>

6	¿Cómo corroboran la confianza de sus colegas en sus clientes?	<p>La empresa está interesada en brindar una amplia gama de productos, garantía de calidad, procedencia y precios competitivos.</p> <p>Como recordatorio, en primer lugar, los buenos colegas son buenos colegas que mejoran la imagen de la empresa y, por lo tanto, brindan una sensación de seguridad y confianza a los clientes.</p> <p>El personal se esfuerza por brindar un servicio que satisfaga las expectativas del cliente, se esfuerza por brindar un servicio amable y se esfuerza por inculcar la confianza del cliente.</p>
7	¿Por qué los compañeros de trabajo no tratan bien a los clientes?	<p>Un factor que hace que los compañeros de trabajo no sean amables con los clientes es el entorno de trabajo de los empleados de la tienda.</p> <p>Inadecuada formación de los empleados, emociones, problemas familiares, problemas de salud, etc. puede afectar las actitudes.</p> <p>No tienen los conocimientos suficientes para tratar a sus clientes correctamente</p>

Cargo o puesto en que se desempeña	Coordinador de admisión
Nombres y apellidos	Diana Merino
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	25-03-22
Lugar de la entrevista	Virtual

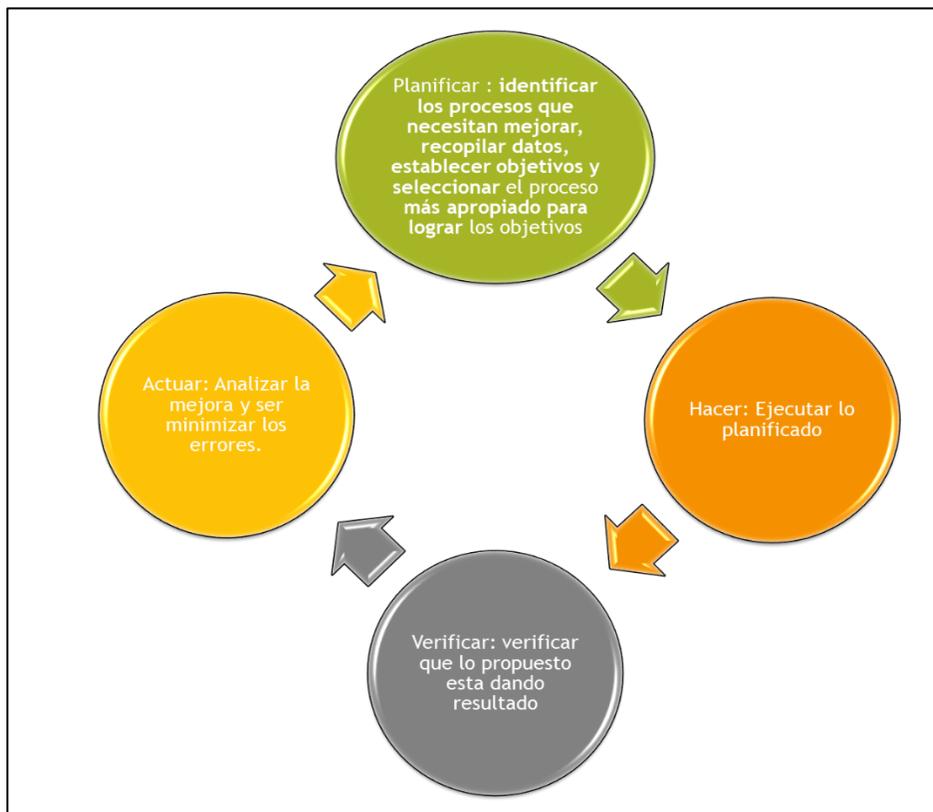
Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo se evidencia el uso de la tecnología en el laboratorio?	Porque tenemos algunos placas o examen que normalmente otros laboratorio no tiene
2	¿De qué manera comprueban el buen cumplimiento del laboratorio?	<p>Porque la empresa cumple con las leyes y esto se puede visualizar a través de los portales que están publicados.</p> <p>La dirección del laboratorio actualiza continuamente la información anterior y los empleados de la empresa han confirmado su estricto cumplimiento.</p> <p>Los empleados se sienten respaldados por la empresa y su entorno de cumplimiento legal.</p>
3	¿Cómo prueban que la información de la empresa es confiable para los consumidores?	Mediante la calidad de servicio que se realiza al finalizar la atención, la satisfacción de los clientes demuestra la confiabilidad de la información hacia los clientes.
4	¿Cuáles son las razones por las que no brindamos un servicio al cliente rápido?	Hay casos donde los empleados están pasando por situación complicadas y eso debilita a la atención con fluidez o también por que el sistema colapso.

5	¿Por qué no responden a las preguntas de los clientes de inmediato?	Porque se debe de analizar bien las interrogantes para poder optimizar o derivar al área para que puedan responder las preguntas. Con el fin de que el cliente quede satisfecho.
6	¿Cómo corroboran la confianza de sus colegas en sus clientes?	Fidelizando al cliente, si existe la fidelización sabemos que las demás personas que están a cargo haciendo un buen trabajo.
7	¿Por qué los compañeros de trabajo no tratan bien a los clientes?	Depende mucho de quien está a cargo del equipo de trabajo, si el cliente está insatisfecho o molesto es porque lo atendió una persona con esa actitud que no se siente cómodo con el trabajo.
8	¿Qué causa los malentendidos entre empleados y clientes?	La falta de información y capacitación, si el empleado no está capacitado para brindar respuesta inmediata se dará este tipo de conflicto.

Cargo o puesto en que se desempeña	Personal de admisión
Nombres y apellidos	Antonella Olaya
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	25-03-22
Lugar de la entrevista	Virtual

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo se evidencia el uso de la tecnología en el laboratorio?	Tenemos permiso en regla, sabemos que el servicio que ofrecemos al cliente es limpio y personalizado.
2	¿De qué manera comprueban el buen funcionamiento del laboratorio?	Para que el laboratorio está funcionando tiene unos reglamentos que se cumplen como permisos a la municipalidad, entre otros.
3	¿Cómo prueban que la información de la empresa es confiable para los consumidores?	Por los clientes que ya tenemos fidelizados, se realizan encuestas al término de cada servicio luego estos son analizados por otras áreas.
4	¿Cuáles son las razones por las que no brindamos un servicio al cliente rápido?	Durante la coyuntura hemos tenido inconvenientes, por la alta demanda de análisis, el sistema colapsaba, entre otros
5	¿Por qué no responden a las preguntas de los clientes de inmediato?	Muchas veces es por la falta de preparación y capacitación del personal.
6	¿Cómo corroboran la confianza de sus colegas en sus clientes?	Mediante los resultados, cada área es evaluada de manera mensual, y a través de unos indicadores podemos verificar que área tiene más complicaciones
7	¿Por qué los compañeros de trabajo no tratan bien a los clientes?	Podemos definir que si una persona no trata bien a los clientes es porque no está a gusto en su trabajo
8	¿Qué causa los malentendidos entre empleados y clientes?	La falta de capacitación y la respuesta al cliente.

Objetivo 5: Implementar programas de capacitación para la mejora del ciclo de demig



La organización necesita dirección y estrategia para lograr sus objetivos, los colaboradores tendrán que saber qué papel deben jugar en la organización para beneficiar el buen desarrollo, el trabajo y por ende el “crecimiento” integral de la empresa.

1. Planificar:

Principalmente se identificó la causa que se debió atacar para poder definir las acciones que se tomaran. Estableciendo objetivos y estrategias que nos van a permitir alcanzar el objetivo deseado.

Objetivos:

- a. Capacitación a todo el personal para poder realizar un buen desempeño en las actividades diarias.
- b. Documentar correctamente la información que se reciba.

2. Hacer:

a)

Mejora	Tiempo	Personal a cargo	Medición
Capacitación a los trabajadores	corto plazo	Líderes del área	Supervisar el cumplimiento revisando las asistencias

b)

Mejora	Tiempo	Personal a cargo	Medición
Verificar las solicitudes que se realizan en el día y su documentación	corto plazo	Líder del área de admisión	Supervisar el cumplimiento de lo que se documente.

3) Comprobar:

Las estrategias sugeridas deben ser seguidas por un monitoreo continuo a corto plazo por parte de los funcionarios de admisiones y los gerentes de recursos humanos, para verificar que se hayan producido cambios en el comportamiento del empleado.

Registro de asistencia						
Laboratorio Clinico						
						N° Registro: <input style="width: 100px;" type="text"/>
<u>REGISTRO DE ASISTENCIA</u>						
FECHA:						
Lugar: Lima	Proyecto: Edificio Aliaga		N° de Trabajadores*:			
N°	Apellidos y Nombres	N° DNI	INGRESO	SALIDA	Firma	Observaciones
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
Comentarios de los Participantes			Nombre:			
			Cargo:			
			Fecha:			
			Firma:			

Anexo 4: Pantallazos del Atlas Ti V9

Farfan cavero grace Calidad de servicio - ATLAS.ti - Sin licenciamiento

Documento

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Documento Herramientas Transcripciones Vista

Crear cita libre Asignar códigos Codificación in vivo Codificación rápida Buscar & Codificar Codificación de grupo focal Renombrar Eliminar Desvincular Invertir Relación vínculo Comentario Nube de palabras Lista de palabras Conceptos Buscar en documento Editar Imprimir Documento

Explorador del proyecto

Buscar

Farfan cavero grace Calidad de servicio

Documentos (1)

D 4: Entrevistados RTF (48)

4:1 ¶ 23, Es propiedad de materiales nobles, co
4:2 ¶ 23, También dispone de varias zonas de g
4:3 ¶ 23, Así que los empleados están trabajanc
4:4 ¶ 20, Los colegas son una clara evidencia de
4:8 ¶ 26, los asociados se sienten respaldados p
4:9 ¶ 26, la empresa cumple con las leyes aplica
4:10 ¶ 26, la información anterior es constante
4:11 ¶ 29, Un factor es que los empleados o far
4:13 ¶ 36, Sin capacitar a los empleados, no hay
4:14 ¶ 42, El personal se esfuerza por brindar ur
4:15 ¶ 49, No tienen los conocimientos suficien
4:16 ¶ 56, Cuando los colegas no están prepara

Comentario:

D 4: Entrevistados RTF

Cargo o puesto en que se desempeña	Jefe de vent
Nombres y apellidos	Celia Miranc
Código de la entrevista	Entrevistado
Fecha	25-03-22
Lugar de la entrevista	Virtual

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo se evidencia el uso de la tecnología en el laboratorio?	Los colegas son una clara evidencia de que propietaria del equipo técnico porque el directamente el equipo.
2	¿De qué manera comprueban el buen cimiento del laboratorio?	Es propiedad de materiales nobles, con sistem seguridad, permisos de funcionamiento y certi defensa civil que garantizan la seguridad y certi infraestructura se encuentra en buenas condicio soportar sismos y otros imprevistos. También d varias zonas de gran tamaño para facilitar la ev; emergencia. Así que los empleados están trabaj ambiente seguro.
3	¿Cómo prueban que la información de la empresa es confiable para los consumidores?	Porque la empresa cumple con las leyes aplica proporcionar información públicamente y a trav portal que puede ser verificado por las autorida reguladoras. Nuevamente, la información anter: constantemente actualizada por la gerencia de l estricto cumplimiento ha sido verificado por lo: la empresa. Como resultado, los asociados se si respaldados por la empresa y por un medio resp ley.

4:4 L... C1.1.1 Tecnología

4:1... C1.1.2 Infraestructura

4:2... C1.4 Seguridad

4:2... C1.4 Seguridad

4:2... C1.1.2 Infraestructura

4:3... C1.1.1 Tecnología

4:30 la... C1.2.2 Información

4:30 la... C1.2.1 Formalidad

4:30 la... C1.2.2 Información

4:30 la... C1.4.1 Confianza

4:30 la... C1.4.2 Confiabilidad

4:30 la... C1.5.2 Comunicación

4:8 lo... C1.1.1 Tecnología

4:8 lo... C1.1.2 Infraestructura

ATLAS.ti 100%

Farfan cavero grace Calidad de servicio - ATLAS.ti - Sin licenciamiento

Administrar grupos

Grupos de códigos

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda

Crear grupo Crear grupo inteligente Duplicar Crear instantánea Renombrar Eliminar

Editar comentario Editar grupo inteligente Abrir administrador de códigos

Mostrar en la red Explorar en Internet Exportar a Excel

Nuevo Administrar Explorar Informe

Explorador del proyecto

Administrador de redes Administrador de grupos de códigos

Buscar

Farfan cavero grace Calidad de servicio

- Documentos (1)
 - D 4: Entrevistados RTF (48)
- Códigos (15)
 - Memos (0)
- Redes (6)
 - C1.1 Elementos tangibles (3)
 - C1.2 Fiabilidad (3)
 - C1.3 Capacidad de respuesta (3)
 - C1.4 Seguridad (3)
 - C1.5 Empatía (3)
 - Calidad de Servicio (16)
- Grupos de documentos (0)
- Grupos de códigos (6)**
 - C1.1 Elementos tangibles (2)

Comentario: Select a single item to show its comment

Buscar grupos de códigos

Nombre	Tamaño	Creado por	Creado	Modificado por	Modificado
C1.1 Elementos tangibles	2	grace farfan cavero	25/04/2022 21:50	grace farfan cavero	25/04/2022 21:50
C1.2 Fiabilidad	2	grace farfan cavero	25/04/2022 21:51	grace farfan cavero	25/04/2022 21:51
C1.3 Capacidad de respuesta	2	grace farfan cavero	25/04/2022 21:51	grace farfan cavero	25/04/2022 21:51
C1.4 Seguridad	2	grace farfan cavero	25/04/2022 21:51	grace farfan cavero	25/04/2022 21:51
C1.5 Empatía	2	grace farfan cavero	25/04/2022 21:52	grace farfan cavero	25/04/2022 21:52

Códigos en grupo:

Nombre
<input checked="" type="checkbox"/> C1.2.1 Formali...
<input checked="" type="checkbox"/> C1.2.2 Informa...

Códigos no en grupo:

Nombre
<input type="checkbox"/> C1. 1 Elementos Tangibles
<input type="checkbox"/> C1. 2 Fiabilidad
<input type="checkbox"/> C1. 3 Capacidad de respuesta
<input type="checkbox"/> C1. 4 Seguridad
<input type="checkbox"/> C1. 5 Empatía

Comentario:

6 grupos de códigos 2 códigos en grupo 13 no en grupo

Farfan cavero grace Calidad de servicio - ATLAS.ti - Sin licenciamiento

Administrar códigos

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Códigos Buscar & Filtrar Herramientas Vista

Crear códigos Nueva carpeta Crear grupo Crear código inteligente Crear grupo inteligente Duplicar códigos Renombrar códigos Eliminar códigos Editar comentario Editar código inteligente Abrir administrador de grupos Cambiar color Fusionar códigos Dividir Mostrar en la red Nube de palabras Lista de palabras Conceptos Informe Exportar a Excel

Nuevo Administrar Explorar & Analizar

Explorador del proyecto Administrador de redes Administrador de códigos

Buscar D 4: Entrevistados RTF (48) Códigos (15)

- C1. 1 Elementos Tangibles { 0 - 0 }
- C1. 2 Fiabilidad { 0 - 0 }
- C1. 3 Capacidad de respuesta { 0 - 0 }
- C1. 4 Seguridad { 3 - 0 }
- C1. 5 Empatía { 0 - 0 }
- C1.1.1 Tecnología { 9 - 0 }
- C1.1.2 Infraestructura { 7 - 0 }
- C1.2.1 Formalidad { 10 - 0 }
- C1.2.2 Información { 7 - 0 }
- C1.3.1 Rapidez { 6 - 0 }
- C1.3.2 Consultas { 8 - 0 }
- C1.4.1 Confianza { 9 - 0 }
- C1.4.2 Confiabilidad { 7 - 0 }

Comentario: Select a single item to show its comment

15 códigos

Buscar grupos de códigos

Grupos de códigos	Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos
C1.1 Elementos tangibles (2)	C1.1.1 Tecnol...	9	0	[C1.1 Elementos tangibles] [Calidad de Servicio]
C1.2 Fiabilidad (2)	C1.1.2 Infraes...	7	0	[C1.1 Elementos tangibles] [Calidad de Servicio]
C1.3 Capacidad de respuesta (2)	C1.2.1 Forma...	10	0	[C1.2 Fiabilidad] [Calidad de Servicio]
C1.4 Seguridad (2)	C1.2.2 Inform...	7	0	[C1.2 Fiabilidad] [Calidad de Servicio]
C1.5 Empatía (2)	C1.3.2 Consul...	8	0	[C1.3 Capacidad de respuesta] [Calidad de Servicio]
Calidad de Servicio (15)	C1.3.1 Rapidez	6	0	[C1.3 Capacidad de respuesta] [Calidad de Servicio]
	C1.4.1 Confia...	9	0	[C1.4 Seguridad] [Calidad de Servicio]
	C1.4.2 Confia...	7	0	[C1.4 Seguridad] [Calidad de Servicio]
	C1.5.1 Trato a...	14	0	[C1.5 Empatía] [Calidad de Servicio]
	C1.5.2 Comu...	15	0	[C1.5 Empatía] [Calidad de Servicio]
	C1. 4 Segurid...	3	0	[Calidad de Servicio]
	C1. 2 Fiabilidad	0	0	[Calidad de Servicio]
	C1. 3 Capacid	0	0	[Calidad de Servicio]

Distribución de códigos por documentos

Anexo 5. Instrumento cuantitativo

CUESTIONARIO DE LA PERCEPCIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD DEL SERVICIO POST-VENTA DE LA EMPRESA

INSTRUCCIÓN: Estimado colaborador, este cuestionario tiene como objeto medir y conocer el nivel de satisfacción con la calidad del servicio. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

Sexo: Masculino () Femenino () No deseo responder ()
 Edad: 25-30 años () 30-35 años () 35 a más ()

Siempre (1)	Casi siempre (2)	A veces (3)	Casi nunca (4)	Nunca (5)
------------------------	-----------------------------	------------------------	---------------------------	----------------------

Nro.	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
	SUBCATEGORÍA: Elementos tangibles					
1	¿La empresa cuenta con modernos equipos??	1	2	3	4	5
2	¿Los Elementos físicos asociados con el servicios son visualmente atractivos?	1	2	3	4	5
3	¿Son atractivas las instalaciones del establecimiento?	1	2	3	4	5
4	¿ Cada uno de los trabajadores tienden a tener una presentación oportuna para el cliente?	1	2	3	4	5
	SUBCATEGORÍA: Fiabilidad					
5	¿Cuándo una empresa promete hacer algo dentro de un plazo determinado, lo cumple?	1	2	3	4	5

6	¿Cuándo ocurre algún inconveniente con el cliente, la empresa muestra interés en solucionarlo?	1	2	3	4	5
7	¿Fue bueno el primer servicio de la compañía?	1	2	3	4	5
8	¿La empresa presta servicios a medio plazo?	1	2	3	4	5
9	¿La empresa enfatiza el mantenimiento de registros sin errores?	1	2	3	4	5
SUBCATEGORÍA: Capacidad de respuesta						
10	¿El personal notificará a los clientes la terminación del servicio?	1	2	3	4	5
11	¿El personal de este establecimiento brinda un servicio rápido a sus clientes?	1	2	3	4	5
12	¿Los colegas siempre están dispuestos a ayudar?	1	2	3	4	5
13	¿El personal de este concesionario siempre está ocupado respondiendo las preguntas de los clientes?	1	2	3	4	5
SUBCATEGORÍA: Seguridad						
14	¿Los colaboradores infunden confianza en sus clientes?	1	2	3	4	5
15	¿Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la empresa?	1	2	3	4	5
16	¿Los colaboradores son siempre amables con los clientes?	1	2	3	4	5
17	¿Los empleados tienen conocimiento suficiente para contestar a las preguntas de los clientes?	1	2	3	4	5
SUBCATEGORÍA: Empatía						
18	¿Los horarios de apertura de las tiendas son convenientes para todos los clientes?	1	2	3	4	5
19	¿La empresa brinda a los clientes una atención personalizada?	1	2	3	4	5

20	¿La empresa cuenta con empleados que brinden atención personalizada a los clientes?	1	2	3	4	5
21	¿Te preocupas por los intereses de tus clientes?	1	2	3	4	5
22	¿Los empleados entienden las necesidades específicas del cliente?	1	2	3	4	5

Nro.	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22
1	4	4	5	1	3	4	3	4	5	4	5	2	2	5	5	2	3	2	4	2	2	2
2	3	1	4	4	5	5	2	5	2	4	2	2	1	2	5	5	5	2	4	1	4	3
3	2	2	2	3	3	3	3	1	5	2	2	2	3	1	1	5	1	3	3	1	2	1
4	3	1	1	3	1	2	2	1	3	1	3	2	5	2	3	5	5	1	3	5	1	4
5	3	2	1	1	1	1	3	4	5	5	5	5	2	2	4	5	4	1	5	4	1	5
6	4	1	4	1	4	1	2	3	4	3	1	2	1	3	1	2	4	1	2	5	5	1
7	5	1	5	3	3	4	5	3	1	4	5	2	1	3	3	3	3	1	5	2	1	5
8	5	3	1	3	2	1	4	2	3	2	5	5	3	5	2	2	1	3	2	3	2	4
9	4	5	5	2	2	4	5	2	5	3	2	4	5	4	4	2	3	4	5	1	2	4
10	3	1	5	4	4	2	3	5	5	2	5	1	3	1	5	5	1	1	5	5	5	2
11	4	3	3	1	1	1	3	1	5	1	1	3	5	3	3	2	1	4	3	2	1	4
12	1	4	4	1	3	4	2	1	5	3	3	1	1	3	4	2	2	3	1	1	4	5
13	4	4	1	1	2	5	4	1	4	1	3	3	3	4	1	1	2	3	5	3	1	5
14	3	3	5	2	5	2	3	5	5	5	3	5	4	3	5	1	3	5	1	5	2	5
15	1	1	1	3	3	1	4	4	4	3	5	3	2	3	2	4	5	3	2	1	1	3
16	3	5	3	2	2	3	1	1	2	4	4	1	5	4	5	5	3	1	3	3	5	5
17	1	4	5	5	2	5	4	2	2	4	1	4	5	2	2	4	5	4	1	4	2	5
18	4	2	5	5	5	3	2	4	1	1	1	5	4	5	3	4	2	2	4	4	5	5
19	1	4	5	5	3	4	2	1	3	5	3	1	1	5	5	5	1	2	2	3	1	3
20	1	1	3	4	2	5	2	4	2	3	4	3	3	1	4	3	3	5	5	3	2	4
21	3	4	2	2	1	2	3	4	5	5	3	4	2	5	1	4	4	3	3	5	3	4
22	5	2	5	4	5	4	4	1	4	2	3	5	1	3	3	4	3	1	4	3	2	2
23	3	4	4	4	1	4	2	3	3	4	4	4	5	5	5	1	1	1	1	1	4	4
24	3	4	5	1	1	1	3	2	2	2	1	4	1	2	3	4	2	5	3	5	2	4
25	3	4	5	2	2	4	3	5	5	5	4	5	3	5	1	3	2	3	2	1	2	1
26	4	3	3	1	5	3	3	2	3	4	1	4	3	1	3	2	2	5	2	3	4	4
27	2	5	5	4	1	3	5	4	4	4	2	3	5	5	4	4	3	2	1	3	2	1
28	1	3	3	5	4	2	5	3	4	3	4	5	5	2	2	4	5	5	1	4	1	3
29	4	4	4	5	1	3	1	5	5	2	1	2	3	1	4	3	4	5	3	5	1	4
30	1	3	4	4	3	5	4	4	1	5	2	4	1	4	2	3	2	1	1	3	1	1
31	1	4	2	2	4	5	3	5	5	5	4	2	1	2	4	5	1	1	2	3	3	1
32	5	2	2	3	5	1	5	4	4	5	2	4	4	2	3	5	4	3	2	4	4	5
33	4	3	5	1	1	4	3	1	2	3	3	1	1	1	2	1	4	2	1	1	5	1
34	2	5	3	4	5	4	2	4	2	2	2	2	1	1	3	5	1	4	2	4	1	4
35	2	5	4	5	5	3	5	3	3	2	4	2	5	3	2	5	2	5	4	1	2	4
36	1	3	4	2	5	4	3	1	1	1	1	2	2	4	1	2	2	4	3	1	4	1
37	4	2	2	2	1	3	4	2	2	2	1	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	1
38	5	2	2	4	1	2	5	4	1	3	4	2	5	3	3	3	2	4	1	5	2	4
39	5	1	2	5	2	5	2	1	5	4	1	4	5	2	5	2	4	4	1	5	5	5
40	1	4	2	1	4	4	5	3	3	5	1	3	5	2	4	2	1	1	2	2	4	5
41	4	2	1	3	5	4	3	1	1	5	4	3	3	5	1	2	4	2	4	4	4	3
42	2	4	5	5	1	1	3	2	4	5	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3
43	3	3	2	3	1	1	5	1	5	3	1	3	5	1	2	3	2	4	2	4	4	1
44	3	4	5	2	1	3	4	4	5	3	3	3	3	5	3	1	4	3	3	2	4	5
45	5	5	2	5	5	4	3	5	3	5	3	5	5	1	4	5	1	5	4	4	3	2
46	4	4	3	4	5	5	3	1	2	4	1	4	5	1	4	4	4	4	2	3	3	3

Anexo 6. Certificado de validación de instrumentos



Universidad
Norbert Wiener

Facultad de Ingeniería y Negocios

Ficha de validez del cuestionario

Nro.	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.					
Sub categoría 1: Elementos Tangibles		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.
Indicador 1: Tecnología		El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o																				
1.	¿La empresa cuenta con modernos equipos??	No existe relación entre el ítem, sub categoría e																				
2.	¿Los Elementos físicos asociados con el servicios son visualmente atractivos?	Es necesario incrementar los ítems.																				
Indicador 2: Infraestructura		Es suficiente el número de ítems, son congruentes																				
3.	¿Son atractivas las instalaciones del establecimiento?	La redacción del ítem no es clara/redundante.																				
4.	¿Cada uno de los trabajadores tienden a tener una presentación oportuna para el cliente?	El ítem requiere modificaciones en base al marco																				
Sub categoría 2: Fiabilidad		Es necesaria la modificación del ítem.																				
Indicador 3: Formalidad		El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.																				
5.	¿Cuándo una empresa promete hacer algo dentro de un plazo determinado, lo cumple?	No existe coherencia entre la categoría, sub																				
		Existe escasa relación entre la categoría, sub																				
		Existe regular relación entre la categoría, sub																				
		Existe relación alta y exitosa entre la categoría, sub																				
		La eliminación del ítem no afecta al indicador.																				
		El ítem no mide de manera relevante el indicador.																				
		El ítem requiere aún modificaciones para ser																				
		El ítem es relevante y debe ser incluido en el																				

16.	¿Los colaboradores son siempre amables con los clientes?					4													4	
17.	¿Los empleados tienen conocimiento suficiente para contestar a las preguntas de los clientes?					4													4	
Sub categoría 5: Empatía																				
Indicador 7: trato al clientes																				
18.	¿Los horarios de apertura de las tiendas son convenientes para todos los clientes?					4													4	
19.	¿La empresa brinda a los clientes una atención personalizada?					4													4	
Indicador 8: Comunicación																				
20.	¿La empresa cuenta con empleados que brinden atención personalizada a los clientes?					4													4	
21.	¿Te preocupas por los intereses de tus clientes?					4													4	
22.	¿Los empleados entienden las necesidades específicas del cliente?					4													4	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	David Flores Zafra	DNI N°	41541647
Condición en la universidad	Docente	Teléfono Celular	/992040030
Años de experiencia	4	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Administración	Lugar y fecha	11 de Abril del 2022
Metodólogo/ temático	Metodólogo		

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

CUESTIONARIO DE LA PERCEPCIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD DEL SERVICIO POST-VENTA DE LA EMPRESA

INSTRUCCIÓN: Estimado colaborador, este cuestionario tiene como objeto medir y conocer el nivel de satisfacción con la calidad del servicio. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

Sexo: Masculino () Femenino () No deseo responder ()
 Edad: 25-30 años () 30-35 años () 35 a más ()

Siempre (1)	Casi siempre (2)	A veces (3)	Casi nunca (4)	Nunca (5)
------------------------	-----------------------------	------------------------	---------------------------	----------------------

Nro.	Ítems	Valoración				
	SUBCATEGORÍA: Elementos tangibles	1	2	3	4	5
1	¿La empresa cuenta con modernos equipos??	1	2	3	4	5
2	¿Los Elementos físicos asociados con el servicios son visualmente atractivos?	1	2	3	4	5
3	¿Son atractivas las instalaciones del establecimiento?	1	2	3	4	5
4	¿ Cada uno de los trabajadores tienden a tener una presentación oportuna para el cliente?	1	2	3	4	5
SUBCATEGORÍA: Fiabilidad						
5	¿Cuándo una empresa promete hacer algo dentro de un plazo determinado, lo cumple?	1	2	3	4	5
6	¿Cuándo ocurre algún inconveniente con el cliente, la empresa muestra interés en solucionarlo?	1	2	3	4	5

7	¿Fue bueno el primer servicio de la compañía?	1	2	3	4	5
8	¿La empresa presta servicios a medio plazo?	1	2	3	4	5
9	¿La empresa enfatiza el mantenimiento de registros sin errores?	1	2	3	4	5
SUBCATEGORÍA: Capacidad de respuesta						
10	¿El personal notificará a los clientes la terminación del servicio?	1	2	3	4	5
11	¿El personal de este establecimiento brinda un servicio rápido a sus clientes?	1	2	3	4	5
12	¿Los colegas siempre están dispuestos a ayudar?	1	2	3	4	5
13	¿El personal de este concesionario siempre está ocupado respondiendo las preguntas de los clientes?	1	2	3	4	5
SUBCATEGORÍA: Seguridad						
14	¿Los colaboradores infunden confianza en sus clientes?	1	2	3	4	5
15	¿Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la empresa?	1	2	3	4	5
16	¿Los colaboradores son siempre amables con los clientes?	1	2	3	4	5
17	¿Los empleados tienen conocimiento suficiente para contestar a las preguntas de los clientes?	1	2	3	4	5
SUBCATEGORÍA: Empatía						
18	¿Los horarios de apertura de las tiendas son convenientes para todos los clientes?	1	2	3	4	5
19	¿La empresa brinda a los clientes una atención personalizada?	1	2	3	4	5
20	¿La empresa cuenta con empleados que brinden atención personalizada a los clientes?	1	2	3	4	5

21	¿Te preocupas por los intereses de tus clientes?	1	2	3	4	5
22	¿Los empleados entienden las necesidades específicas del cliente?	1	2	3	4	5



**CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL,
GERENTE DE PROYECTOS, COORDINADOR**

Nº.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cómo verifican que los registros contienen los datos necesarios?	X		X		X			
2	¿Los informes técnicos recibidos son claros respecto al contenido de información?	X		X		X			
3	¿Cómo evidencian que la base de datos ha sido actualizada con la información más reciente?	X		X		X			
4	¿Cuáles son los criterios para realizar una correcta integración de los datos para el análisis?	X		X		X			
5	¿Por qué existe diferente tiempo de respuesta para el análisis de información en relación a los proyectos en cartera?	X		X		X			
6	¿Qué criterios y conocimiento debe tener el personal encargado para realizar de manera adecuada el análisis de datos?	X		X		X			
7	¿Cómo es el nivel de análisis alcanzado sobre los proyectos en cartera?	X		X		X			
8	¿Cómo demuestra que la información de los proyectos cuenta con nivel de seguridad adecuado?	X		X		X			
9	¿Cómo se lleva a cabo en la organización un adecuado control sobre la confidencialidad de información?	X		X		X			

10	¿Qué problemas en seguridad afectaron la información gerencial para la toma de decisiones?	X		X		X			
----	--	---	--	---	--	---	--	--	--

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	David Flores Zafra	DNI N°	41541647
Condición en la universidad	Docente	Teléfono Celular	/992040030
Años de experiencia	4	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Administración	Lugar y fecha	05-10-2021
Metodólogo/ temático	temático		

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

Guía de entrevista

(Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado 1 (Entrev.1)
Fecha	
Lugar de la entrevista	Oficina Central

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Recopilación de datos	¿Cómo verifican que los registros contienen los datos necesarios?
2		¿Los informes técnicos recibidos son claros respecto al contenido de información?
3		¿Cómo evidencian que la base de datos ha sido actualizada con la información más reciente?
4	Análisis de datos	¿Cuáles son los criterios para realizar una correcta integración de los datos para el análisis?
5		¿Por qué existe diferente tiempo de respuesta para el análisis de información en relación a los proyectos en cartera?
6		¿Qué criterios y conocimiento debe tener el personal encargado para realizar de manera adecuada el análisis de datos?
7		¿Cómo es el nivel de análisis alcanzado sobre los proyectos en cartera?
8	Seguridad de la información	¿Cómo demuestra que la información de los proyectos cuenta con nivel de seguridad adecuado?
9		¿Cómo se lleva a cabo en la organización un adecuado control sobre la confidencialidad de información?
10		¿Qué problemas en seguridad afectaron la información gerencial para la toma de decisiones?

Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo verifican que los registros contienen los datos necesarios?	
2	¿Los informes técnicos recibidos son claros respecto al contenido de información?	
3	¿Cómo evidencian que la base de datos ha sido actualizada con la información más reciente?	
4	¿Cuáles son los criterios para realizar una correcta integración de los datos para el análisis?	
5	¿Por qué existe diferente tiempo de respuesta para el análisis de información en relación a los proyectos en cartera?	
6	¿Qué criterios y conocimiento debe tener el personal encargado para realizar de manera adecuada el análisis de datos?	
7	¿Cómo es el nivel de análisis alcanzado sobre los proyectos en cartera?	
8	¿Cómo demuestra que la información de los proyectos cuenta con nivel de seguridad adecuado?	
9	¿Cómo se lleva a cabo en la organización un adecuado control sobre la confidencialidad de información?	
10	¿Qué problemas en seguridad afectaron la información gerencial para la toma de decisiones?	



Ficha de validez del cuestionario

Nro.	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.					
Sub categoría 1: Elementos Tangibles		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.
Indicador 1: Tecnología		El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador. No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems. Es suficiente el número de ítems, son conaruentes con las																				
1.	¿La empresa cuenta con modernos equipos??																					4
2.	¿Los Elementos físicos asociados con el servicios son visualmente atractivos?	4																				
Indicador 2: Infraestructura		La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual. Es necesaria la modificación del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.																				
3.	¿Son atractivas las instalaciones del establecimiento?																					4
4.	¿ Cada uno de los trabajadores tienden a tener una presentación oportuna para el cliente?	4																				
Sub categoría 2: Fiabilidad		No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría. Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador. Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría.																				
Indicador 3: Formalidad																						
5.	¿Cuándo una empresa promete hacer algo dentro de un plazo determinado, lo cumple?	4																				
6.	¿Cuándo ocurre algun inconveniente con el cliente, la empresa muestra interés en solucionarlo?	4																				
Indicador 4: Información		La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.																				
																						Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.

17	¿Los empleados tienen conocimiento suficiente para contestar a las preguntas de los clientes?				4				4				4				4	
Sub categoría 5: Empatía																		
Indicador 7: trato al clientes																		
18	¿Los horarios de apertura de las tiendas son convenientes para todos los clientes?				4				4				4				4	
19	¿La empresa brinda a los clientes una atención personalizada?				4				4				4				4	
Indicador 8: Comunicación																		
20	¿La empresa cuenta con empleados que brinden atención personalizada a los clientes?				4				4				4				4	
21	¿Te preocupas por los intereses de tus clientes?				4				4				4				4	
22	¿Los empleados entienden las necesidades específicas del cliente?				4				4				4				4	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	María del Carmen D'Angelo Panizo	DNI N°	17917596
Condición en la universidad	Docente metodólogo	Teléfono Celular	/949762827
Años de experiencia	37	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Maestría	Lugar y fecha	12 de Abril del 2022
Metodólogo/ temático	Metodólogo		

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosnttrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría

CUESTIONARIO DE LA PERCEPCIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD DEL SERVICIO POST-VENTA DE LA EMPRESA

INSTRUCCIÓN: Estimado colaborador, este cuestionario tiene como objeto medir y conocer el nivel de satisfacción con la calidad del servicio. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

Sexo: Masculino () Femenino () No deseo responder ()
 Edad: 25-30 años () 30-35 años () 35 a más ()

Siempre (1)	Casi siempre (2)	A veces (3)	Casi nunca (4)	Nunca (5)
-----------------------	----------------------------	-----------------------	--------------------------	---------------------

Nro.	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
SUBCATEGORÍA: Elementos tangibles						
1	¿La empresa cuenta con modernos equipos??	1	2	3	4	5
2	¿Los Elementos físicos asociados con el servicios son visualmente atractivos?	1	2	3	4	5
3	¿Son atractivas las instalaciones del establecimiento?	1	2	3	4	5
4	¿ Cada uno de los trabajadores tienden a tener una presentación oportuna para el cliente?	1	2	3	4	5
SUBCATEGORÍA: Fiabilidad						
5	¿Cuándo una empresa promete hacer algo dentro de un plazo determinado, lo cumple?	1	2	3	4	5
6	¿Cuándo ocurre algún inconveniente con el cliente, la empresa muestra interés en solucionarlo?	1	2	3	4	5
7	¿Fue bueno el primer servicio de la compañía?	1	2	3	4	5

8	¿La empresa presta servicios a medio plazo?	1	2	3	4	5
9	¿La empresa enfatiza el mantenimiento de registros sin errores?	1	2	3	4	5
SUBCATEGORÍA: Capacidad de respuesta						
10	¿El personal notificará a los clientes la terminación del servicio?	1	2	3	4	5
11	¿El personal de este establecimiento brinda un servicio rápido a sus clientes?	1	2	3	4	5
12	¿Los colegas siempre están dispuestos a ayudar?	1	2	3	4	5
13	¿El personal de este concesionario siempre está ocupado respondiendo las preguntas de los clientes?	1	2	3	4	5
SUBCATEGORÍA: Seguridad						
14	¿Los colaboradores infunden confianza en sus clientes?	1	2	3	4	5
15	¿Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la empresa?	1	2	3	4	5
16	¿Los colaboradores son siempre amables con los clientes?	1	2	3	4	5
17	¿Los empleados tienen conocimiento suficiente para contestar a las preguntas de los clientes?	1	2	3	4	5
SUBCATEGORÍA: Empatía						
18	¿Los horarios de apertura de las tiendas son convenientes para todos los clientes?	1	2	3	4	5
19	¿La empresa brinda a los clientes una atención personalizada?	1	2	3	4	5
20	¿La empresa cuenta con empleados que brinden atención personalizada a los clientes?	1	2	3	4	5
21	¿Te preocupas por los intereses de tus clientes?	1	2	3	4	5
22	¿Los empleados entienden las necesidades específicas del cliente?	1	2	3	4	5

Muchas gracias



**CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL,
GERENTE DE PROYECTOS, COORDINADOR**

Nº.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cómo verifican que los registros contienen los datos necesarios?	X		X		X			
2	¿Los informes técnicos recibidos son claros respecto al contenido de información?	X		X		X			
3	¿Cómo evidencian que la base de datos ha sido actualizada con la información más reciente?	X		X		X			
4	¿Cuáles son los criterios para realizar una correcta integración de los datos para el análisis?	X		X		X			
5	¿Por qué existe diferente tiempo de respuesta para el análisis de información en relación a los proyectos en cartera?	X		X		X			
6	¿Qué criterios y conocimiento debe tener el personal encargado para realizar de manera adecuada el análisis de datos?	X		X		X			
7	¿Cómo es el nivel de análisis alcanzado sobre los proyectos en cartera?	X		X		X			
8	¿Cómo demuestra que la información de los proyectos cuenta con nivel de seguridad adecuado?	X		X		X			
9	¿Cómo se lleva a cabo en la organización un adecuado control sobre la confidencialidad de información?	X		X		X			

10	¿Qué problemas en seguridad afectaron la información gerencial para la toma de decisiones?	X		X		X			
----	--	---	--	---	--	---	--	--	--

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	María del Carmen D'Angelo Panizo	DNI N°	17917596
Condición en la universidad	Docente metodólogo	Teléfono Celular	/949762827
Años de experiencia	37	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Maestría	Lugar y fecha	12 de Abril del 2022
Metodólogo/ temático	Metodólogo		

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

Guía de entrevista
(Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado 1 (Entrev.1)
Fecha	
Lugar de la entrevista	Oficina Central

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Recopilación de datos	¿Cómo verifican que los registros contienen los datos necesarios?
2		¿Los informes técnicos recibidos son claros respecto al contenido de información?
3		¿Cómo evidencian que la base de datos ha sido actualizada con la información más reciente?
4	Análisis de datos	¿Cuáles son los criterios para realizar una correcta integración de los datos para el análisis?
5		¿Por qué existe diferente tiempo de respuesta para el análisis de información en relación a los proyectos en cartera?
6		¿Qué criterios y conocimiento debe tener el personal encargado para realizar de manera adecuada el análisis de datos?
7		¿Cómo es el nivel de análisis alcanzado sobre los proyectos en cartera?
8	Seguridad de la información	¿Cómo demuestra que la información de los proyectos cuenta con nivel de seguridad adecuado?
9		¿Cómo se lleva a cabo en la organización un adecuado control sobre la confidencialidad de información?
10		¿Qué problemas en seguridad afectaron la información gerencial para la toma de decisiones?

Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo verifican que los registros contienen los datos necesarios?	
2	¿Los informes técnicos recibidos son claros respecto al contenido de información?	
3	¿Cómo evidencian que la base de datos ha sido actualizada con la información más reciente?	
4	¿Cuáles son los criterios para realizar una correcta integración de los datos para el análisis?	
5	¿Por qué existe diferente tiempo de respuesta para el análisis de información en relación a los proyectos en cartera?	
6	¿Qué criterios y conocimiento debe tener el personal encargado para realizar de manera adecuada el análisis de datos?	
7	¿Cómo es el nivel de análisis alcanzado sobre los proyectos en cartera?	
8	¿Cómo demuestra que la información de los proyectos cuenta con nivel de seguridad adecuado?	
9	¿Cómo se lleva a cabo en la organización un adecuado control sobre la confidencialidad de información?	
10	¿Qué problemas en seguridad afectaron la información gerencial para la toma de decisiones?	



Ficha de validez del cuestionario

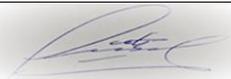
Nro.	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.					
Sub categoría 1: Elementos Tangibles		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.
Indicador 1: Tecnología		El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems.					La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco. Es necesaria la modificación del ítem.					No existe coherencia entre la categoría, sub categoría. Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría. Existe regular relación entre la categoría, sub categoría. Existe relación alta y exitida entre la categoría, sub categoría.					La eliminación del ítem no afecta al indicador, sub categoría y El ítem no mide de manera relevante el indicador. El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.					
1.	¿La empresa cuenta con modernos equipos??																					
2.	¿Los Elementos físicos asociados con el servicios son visualmente atractivos?																					
Indicador 2: Infraestructura		El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems.					La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco. Es necesaria la modificación del ítem.					No existe coherencia entre la categoría, sub categoría. Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría. Existe regular relación entre la categoría, sub categoría. Existe relación alta y exitida entre la categoría, sub categoría.					La eliminación del ítem no afecta al indicador, sub categoría y El ítem no mide de manera relevante el indicador. El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.					
3.	¿Son atractivas las instalaciones del establecimiento?																					
4.	¿ Cada uno de los trabajadores tienden a tener una presentación oportuna para el cliente?																					
Sub categoría 2: Fiabilidad		El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems.					La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco. Es necesaria la modificación del ítem.					No existe coherencia entre la categoría, sub categoría. Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría. Existe regular relación entre la categoría, sub categoría. Existe relación alta y exitida entre la categoría, sub categoría.					La eliminación del ítem no afecta al indicador, sub categoría y El ítem no mide de manera relevante el indicador. El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.					
Indicador 3: Formalidad																						
5.	¿Cuándo una empresa promete hacer algo dentro de un plazo determinado, lo cumple?																					
6.	¿Cuándo ocurre algun inconveniente con el cliente, la empresa muestra interés en solucionarlo?																					

17.	¿Los empleados tienen conocimiento suficiente para contestar a las preguntas de los clientes?					4												4	
Sub categoría 5: Empatía																			
Indicador 7: trato al clientes																			
18.	¿Los horarios de apertura de las tiendas son convenientes para todos los clientes?					4												4	
19.	¿La empresa brinda a los clientes una atención personalizada?					4												4	
Indicador 8: Comunicación																			
20.	¿La empresa cuenta con empleados que brinden atención personalizada a los clientes?					4												4	
21.	¿Te preocupas por los intereses de tus clientes?					4												4	
22.	¿Los empleados entienden las necesidades específicas del cliente?					4												4	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Carlos Alberto Pastor Casas	DNI N°	
Condición en la universidad	Docente universitario	Teléfono Celular	/949622729
Años de experiencia		Firma	
Título profesional/ Grado académico	Maestría	Lugar y fecha	16/ 05/ 22
Metodólogo/ temático	Temático		

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría



**CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL,
GERENTE DE PROYECTOS, COORDINADOR**

N°.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cómo verifican que los registros contienen los datos necesarios?	X		X		X			
2	¿Los informes técnicos recibidos son claros respecto al contenido de información?	X		X		X			
3	¿Cómo evidencian que la base de datos ha sido actualizada con la información más reciente?	X		X		X			
4	¿Cuáles son los criterios para realizar una correcta integración de los datos para el análisis?	X		X		X			
5	¿Por qué existe diferente tiempo de respuesta para el análisis de información en relación a los proyectos en cartera?	X		X		X			
6	¿Qué criterios y conocimiento debe tener el personal encargado para realizar de manera adecuada el análisis de datos?	X		X		X			
7	¿Cómo es el nivel de análisis alcanzado sobre los proyectos en cartera?	X		X		X			
8	¿Cómo demuestra que la información de los proyectos cuenta con nivel de seguridad adecuado?	X		X		X			
9	¿Cómo se lleva a cabo en la organización un adecuado control sobre la confidencialidad de información?	X		X		X			

10	¿Qué problemas en seguridad afectaron la información gerencial para la toma de decisiones?	X		X		X			
----	--	---	--	---	--	---	--	--	--

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Carlos Alberto Pastor Casas	DNI N°	
Condición en la universidad	Docente universitario	Teléfono Celular	/949622729
Años de experiencia		Firma	
Título profesional/ Grado académico	Maestría	Lugar y fecha	16/ 05/ 22
Metodólogo/ temático	Temático		

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría

Guía de entrevista
(Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado 1 (Entrev.1)
Fecha	
Lugar de la entrevista	Oficina Central

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Recopilación de datos	¿Cómo verifican que los registros contienen los datos necesarios?
2		¿Los informes técnicos recibidos son claros respecto al contenido de información?
3		¿Cómo evidencian que la base de datos ha sido actualizada con la información más reciente?
4	Análisis de datos	¿Cuáles son los criterios para realizar una correcta integración de los datos para el análisis?
5		¿Por qué existe diferente tiempo de respuesta para el análisis de información en relación a los proyectos en cartera?
6		¿Qué criterios y conocimiento debe tener el personal encargado para realizar de manera adecuada el análisis de datos?
7		¿Cómo es el nivel de análisis alcanzado sobre los proyectos en cartera?
8	Seguridad de la información	¿Cómo demuestra que la información de los proyectos cuenta con nivel de seguridad adecuado?
9		¿Cómo se lleva a cabo en la organización un adecuado control sobre la confidencialidad de información?
10		¿Qué problemas en seguridad afectaron la información gerencial para la toma de decisiones?

Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo verifican que los registros contienen los datos necesarios?	
2	¿Los informes técnicos recibidos son claros respecto al contenido de información?	
3	¿Cómo evidencian que la base de datos ha sido actualizada con la información más reciente?	
4	¿Cuáles son los criterios para realizar una correcta integración de los datos para el análisis?	
5	¿Por qué existe diferente tiempo de respuesta para el análisis de información en relación a los proyectos en cartera?	
6	¿Qué criterios y conocimiento debe tener el personal encargado para realizar de manera adecuada el análisis de datos?	
7	¿Cómo es el nivel de análisis alcanzado sobre los proyectos en cartera?	
8	¿Cómo demuestra que la información de los proyectos cuenta con nivel de seguridad adecuado?	
9	¿Cómo se lleva a cabo en la organización un adecuado control sobre la confidencialidad de información?	
10	¿Qué problemas en seguridad afectaron la información gerencial para la toma de decisiones?	



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Propuesta de Mejora de la Calidad de servicio en un laboratorio de análisis clínicos Lima 2022

Nombre de la propuesta: Mejora continua

Yo, María del Carmen D'Angelo Panizo identificado con DNI Nro 17917596 Especialista en Administración de empresas. Actualmente laboro en Universidad Norbert Wiener Ubicado en Av. Petit Thouars 2021. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

Nº	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	x		x		x			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	x		x		x			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	x		x		x			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	x		x		x			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	x		x		x			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	x		x		x			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	x		x		x			

8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	x		x		x			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	x		x		x			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	x		x		x			

Y después de la revisión opino que:

1. ...Esta todo conforme.....
2.
3.

Es todo cuanto informo;



Firma

Anexo 7: Prueba de porcentaje Turnitin



Anexo 8: Matrices de trabajo

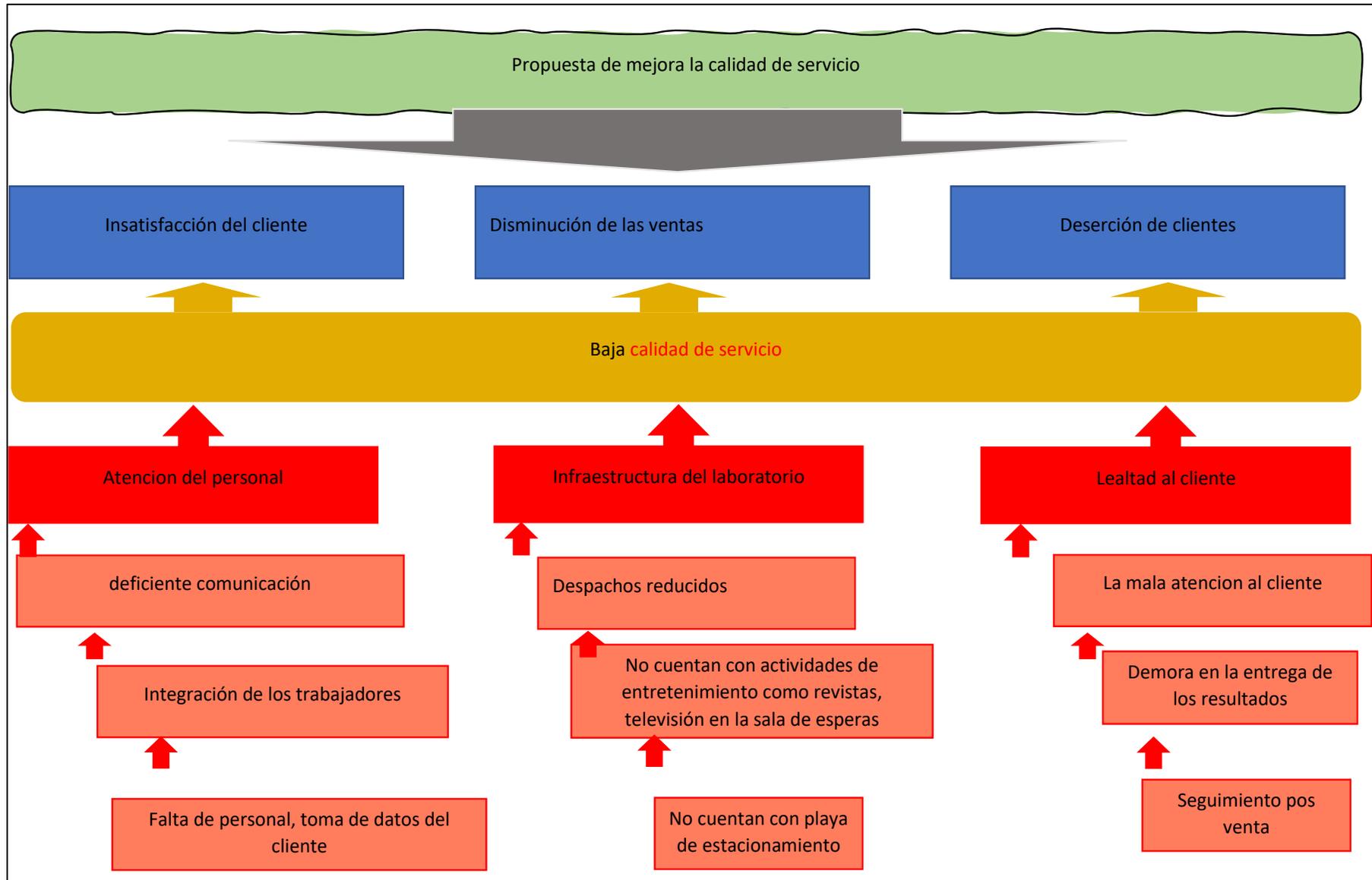
Matriz 1. Fuentes de información para el problema a nivel internacional

Problema de investigación a nivel internacional					
Categoría Problema: Productividad					
Informe mundial 1		Informe mundial 2		Informe mundial 3	
Palabras claves del informe	Calidad de servicio	Palabras claves del informe	Calidad de servicio	Palabras claves del informe	Calidad de servicio
Título del informe	Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigmas	Título del informe	El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México	Título del informe	La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo
En la revista cubana nos comenta que los pacientes tienen una mala percepción de la calidad de los servicios médicos que reciben, por lo tanto recomienda al comité del hospital la modificación de procedimientos relacionados con la calidad de la prestación del servicio, además sugieren políticas de mejora en las áreas de emergencia y ambulatorio de acuerdo con las necesidades del paciente y condiciones de uso		En la revista mexicana, se evidencian los elementos que tienen como impacto la apreciación de satisfacción, por ende se utilizaron dimensiones donde se identifican la calidad de servicio brindados por el médico, así como la dispensación suelen ser los factores que más inciden en la satisfacción del beneficiario. El servicio del personal de laboratorio clínico y la calidad de las instalaciones también tienen un impacto significativo		De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización para la Cooperación, el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Grupo Banco Mundial, nos informan que el servicio de salud de baja calidad ha paralizado el aumento de mejoras en el rubro de la salud en países de todo nivel. Para mejorar la calidad y atención nos indica que el gobierno debe de tomar el mando para aumentar una mejora de los ciudadanos. En varios de los países abundan los resultados imprecisos, la confusión de los medicamentos, entre otros. Para concluir el informe nos indica que el país con bajos recursos tiene un porcentaje de 10% de paciente que salen infectados y esto se debe al mal aseo del centro hospitalarios	
Evidencia del registro en Ms Word	Pérez et (2008)	(Vera & Trujillo, 2018)		(Banco mundial, 2018)	

Matriz 2. Fuentes de información para el problema a nivel nacional

Problema de investigación a nivel nacional					
Informe nacional 1		Informe nacional 2		Informe nacional 3	
Palabras claves del informe	Calidad de servicio	Palabras claves del informe	Calidad de servicio	Palabras claves del informe	Calidad de servicio
Título del informe	Sistema de gestión de la calidad en salud	Título del informe	Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de limeños	Título del informe	El secreto para medir la calidad de un servicio
<p>En un informe sobre la gestión de la calidad en salud menciona que deben tener como lineamiento la política que se establece dentro de los marcos jerárquicos del sistema de salud, de la cual se enmarcaron en buscar objetivos de calidad para la mejora de la atención. Buscaron mejorar la calidad del servicio a través de una investigación que trata sobre la cultura de calidad viendo así la necesidad dentro del sistema de salud, además buscando superar las expectativas de los pacientes. Logrando la confortable satisfacción de los clientes para tener un buen servicio.</p>		<p>En una noticia perteneciente a la calidad de servicio de clientes de Perú, elaborado por la empresa JL Consultores, señala que el 71% de los clientes ya no comprar a la misma compañía, ya que han experimentado una mala atención de compra y esto se debe a varias causas. Estas intervienen del porque el cliente ya no regresa a comprar, una causa como primera estancia es que no tiene rapidez al atender a los clientes y su falta de simpatía. Otro 35% de clientes peruanos, transmiten su incomodidad y denuncian mediante las plataformas digitales sobre estos inconvenientes. Por lo que la representada sugiera que una buena atención y calidad de servicio es una parte importante, ya que les permite cumplir su percepción empresarial</p>		<p>En la noticia nos indica que para tener una buena calidad de servicio se tiene que realizar un estudio de todos los componentes que la conforman y analizar para saber qué es lo que están ofreciendo, para que tengan una alta calidad de servicio deben de saber de qué el cliente regresa a comprar gracias al servicio brindado, ya que con ese primero filtro muchos de los consumidores suelen recomendar. Asimismo, nos indica que para poder diferenciar los aspectos buenos y malos es recomendable realizar encuestas donde podrán tener una cifra aproximada y detectar que tiempo de calidad de servicio están brindando</p>	
Evidencia del registro en Ms word	Pérez et (2008)	Gestión (2019)		Perú (21)	

Matriz 3. Árbol de problemas a nivel local – organización



Matriz 4. Matriz de problema a nivel local

Causa	Sub causa	¿Porqué?	Problema general
			LA PRODUCTIVIDAD
Causa 1: Insatisfacción del cliente	Deficiente comunicación	Por qué el call center no está debidamente capacitado para asesorar y orientar al cliente	Debido a la falta de comunicación y capacitación por el área de ventas call center no orientan bien al cliente, además que muchas veces el personal no se siente comprometido con la empresa, ahora debido a la alta demanda del servicio por el coronavirus, no se abastecen con el personal para todas las áreas. Muchos de los pacientes se quejan, ya que la cola de espera para toma de muestras es muy larga y no hay una sala de espera como tal. Asimismo, cuando el paciente llega al laboratorio tiene que ir a buscar una playa de estacionamiento que muchas veces está lejos del punto de servicio. Otra malestar de los pacientes es que no hay personal que los puedan orientar para los días de su cita y las condiciones de las cuales deben de asistir y para finalizar la entrega de los resultados debido por la coyuntura y colapso del mismo sistema se dan fuera de fecha o muchas veces incompletos.
		Personal desmotivado y falta de compromiso.	
	Integración de los trabajadores	Por qué los trabajadores no se identifican con la empresa	
		Conflictos interpersonales	
	Falta de personal	Por qué habido una alta demanda de los servicio.	
		No tener personal suficiente para las diferentes áreas de ventas	
Causa 2: Infraestructura del laboratorio	Despachos reducidos	Porque hay personas que no les gusta estar cerca a las personas	
		No cuentan con actividades de entretenimiento como revistas, televisión en la sala de esperas	
	No cuentan con playa de estacionamiento	Las personas que están en la sala de espera se aburren	
		No hay ninguna nota leer, televisión	
	No cuentan con playa de estacionamiento	No hay espacio para estacionarse	
		Buscar un estacionamiento lejos del lugar de atención	
Causa 3: Lealtad al Cliente	La mala atención al cliente	No brindar información adecuada	
		Falta de empatía con los clientes	
	Demora en la entrega de los resultados	Entrega de resultados pasando la fecha	
		Entrega de resultado que no están completos	
	Seguimiento pos venta	Porque el seguimiento no es continuo	
		Falta de interacción con los clientes, post venta	

Matriz 5. Antecedentes

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador	Metodología	
Autor	Miguel A. Bustamante Elsie Zerda Francisco Obando Michelle Tello	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Ecuador	Tipo	no experimental y transaccional
Año	2020		
Objetivo	Se comparar las expectativas con las percepciones de la calidad de servicio de salud a fin de determinar cuáles son las dimensiones que definen la calidad de servicio de los prestadores públicos de la salud primaria del Guayas, Ecuador.	Diseño	No experimental
Resultados		Método	Deductivo
		Población	8.192.632 pacientes
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluye también que los ítems que definen los factores de expectativas en general son comparables con los agentes que definen los factores de percepción.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadística.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Bustamante et (2020) se realizó un estudio sobre las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas. La metodología utilizada fue de un enfoque cuantitativo, de tipo: no experimental y transaccional. El objetivo de la investigación fue determinar que dimensiones hablaron sobre calidad de servicio y estos a su vez son comparados. Este artículo nos indica que usaron un estudio cuantitativo, con alcance descriptivo, se realizaron encuestas y utilizaron contenidos de validez convergente y de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, teniendo como resultado que los servicios de salud son altamente satisfactorios con mucha importancia a favor de las mujeres. Concluyendo que el tamaño deseado coincide parcialmente con el tamaño percibido, es posible identificar qué componentes se identifican como asociados a una excelente calidad del servicio, por lo que estos factores se denominan calidad, técnica funcional, capacidad de comunicación y atención. así como la atención personalizada y la accesibilidad a los servicios, debe denominarse a una acción eficaz que atiende efectivamente una necesidad y atrae a un Satisfecho Usuario o Paciente		
Referencia	(Bustamante, Zerda, Obando, & Tello, 2020)		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas	Metodología	
Autor	Claudia Rojas-Martínez William Niebles-Nuñez Carlos Pacheco-Ruíz Hugo G. Hernández-Palma	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Chile	Tipo	Transversal descriptivo
Año	2020		
Objetivo	Las pymes asumen cumplir con su responsabilidad social puesto que ofrecen un servicio eficiente y efectivo para lograr los objetivos	Diseño	No experimental
Resultados		Método	Deductivo
		Población	8.192.632 pacientes
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluye que la responsabilidad social depende en un nivel muy bajo de la calidad de servicio ofrecido por las pymes.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadística.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	se realizó un estudio de la calidad de servicio cuyo objetivo fue que las empresas pequeñas y medianas asuman la responsabilidad social al brindar servicios eficientes y eficaces para lograr sus objetivos, se utilizó un estudio descriptivo , no experimental con un recaudo de 50 empresas pequeñas; concluyendo que es muy importante para cada empresa mejorar la calidad del servicio al cliente, en este sentido, los clientes internos se involucran y cuentan con el espacio y las condiciones suficientes para atender a los clientes externos. Cuando los clientes vienen a solicitar servicios, vienen con sus necesidades y expectativas y son la primera imagen que los empleados brindan a los clientes, enfatizando la capacidad de avanzar y crear satisfacción con el servicio.		
Referencia	(Rojas-Martínez, Niebles-Nuñez, Pacheco-Ruíz, & Hernández-Palma, 2020)		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud	Metodología	
Autor	Elisa Andrea Cobo-Mejía Karem Julieth Estepa-Rodríguez Carolina Herrera-Triana Paola Linares-Reyes	Enfoque	cuantitativo

Lugar:	Colombia	Tipo	Transversal descriptivo
Año	2018		
Objetivo	Determinar la percepción de los usuarios de la calidad en la prestación del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Salud durante el segundo semestre del 2017 en Boyacá-Colombia.	Diseño	No experimental
Resultados		Método	Deductivo
		Población	143 usuarios
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Es recomendable que, desde la gerencia administrativa de la Institución Prestadora de Salud, se generen estrategias organizacionales que permitan promover cambios en cuanto a la infraestructura, equipos, personal, material de comunicación e información, limpieza y comodidad.	Técnicas	Encuesta Servqual
		Instrumentos	cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadística.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	se realizó un estudio sobre percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una institución prestadora de servicios de salud. El objetivo de la investigación fue determinar la percepción de los usuarios de la clínica, se realizó un estudio descriptivo, con enfoque cuantitativo utilizando el método SERVQUAL, los datos recolectados fueron de 143 pacientes dando como resultado un rango satisfactorio. Se concluye que es recomendable desarrollar estrategias organizacionales del lado de la gerencia para facilitar cambios en infraestructura, equipo, personal, comunicaciones y recursos, materiales, limpieza y comodidad, ya que son percibidos por los usuarios como la organización que juega un papel en garantizar la higiene en el Sitio. La implementación de programas de gestión y formación para los profesionales de la salud también es fundamental para ayudarlos a cuidar y enfocarse en el paciente.		
Referencia	(Cobo-Mejía, Herrera-Triana, Linares-Reyes, & Estepa-Rodríguez, 2018)		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019	Metodología	
Autor	<u>Pabón Córdoba, Mary Luz</u> <u>Palacio Díaz, Kelly Isabel</u>	Enfoque	cuantitativo
Lugar:	México	Tipo	Transversal descriptivo

Año	2019		
Objetivo	objetivo general, determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios de la E.S.E Hospital Local de Sitionuevo Magdalena durante los periodos 2017-2019.	Diseño	No experimental
Resultados		Método	Deductivo
		Población	246
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Conclusión: Se pudo concluir que la percepción de satisfacción de los usuarios del Hospital Local de Sitio Nuevo es, en términos generales buena, se determinó además que el servicio con el índice más alto de satisfacción se encuentra en el laboratorio clínico con un 83,1%.	Técnicas	Encuesta Servqual
		Instrumentos	cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadística.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En Colombia encuestaron el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio que brindan los hospitales locales, por lo que el propósito de esta encuesta fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad del servicio calidad percibida de los servicios de salud en un periodo de tres años . Este fue un estudio descriptivo cuantitativo de 246 usuarios de un establecimiento médico local (Nuevo Magdalena). Se utilizó un cuestionario para la recogida de datos. Los resultados muestran que las mujeres tiene el mayor numero de porcentajes en las encuestas y en cuanto a la cualificación profesional, los servicios de pruebas se califican como buenos en cuanto a satisfacción (83%), seguidos de enfermería (80%), atención médica (78%) y en menor medida, las visitas al servicio (74%), durante el período de estudio es una buena medida para evaluar la calidad de la atención hospitalaria. Concluyeron que la población de 3 años era predominantemente femenina y estaban satisfechos con la muestra en cuanto al entorno hospitalario, la limpieza y los tiempos de espera en el departamento de emergencias, y la puntualidad de las visitas ambulatorias..		
Referencia	(Pabón y Palacio, 2020)		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento	Metodología	
Autor	Mejias Acosta A, Godoy Duran, R & Piña Padilla, R	Enfoque	cuantitativo
Lugar:	Venezuela	Tipo	Descriptivo
Año	2020		

Objetivo	El objetivo de esta investigación es evaluar el impacto de la calidad de los servicios en la satisfacción de los clientes de una empresa venezolana dedicada a la instalación, mantenimiento y reparación de equipos de aires acondicionados.	Diseño	No experimental
Resultados		Método	Estudio descriptivo
		Población	390 clientes
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluye que la calidad del servicio que presta la empresa tiene un impacto en la satisfacción de sus clientes; lo que permitirá a la gerencia de la empresa, focalizar sus esfuerzos en mejorar la calidad de los servicios, y específicamente, considerando las dimensiones importantes, identificadas mediante el Análisis de Factores, uno de los métodos estadísticos más usados para este fin.	Técnicas	Análisis de factores (técnica de reducción de datos)
		Instrumentos	Encuestas Modelo SERVQUAL
		Método de análisis de datos	Estadísticos, Software SPSS
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Mejías Acosta A, Godoy Duran, R. & Piña Padilla, R. (2020) Este trabajo representa un punto de referencia para futuras investigaciones, donde se recomienda, adicionalmente, el uso de modelos de ecuaciones estructurales, para aprovechar la información disponible y para obtener mejores perspectivas del desempeño de la empresa y del comportamiento del consumidor.		
Referencia	(Mejías Acosta, Godoy Durán, & Piña Padilla, 2020)		

Datos del antecedente Nacional X:			
Título	CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE ZONA RURAL PERUANA	Metodología	
Autor	<i>Paredes Larios Claudia del Pilar</i>	Enfoque	Utilizo cuestionario - Cuantitativa
Lugar:	Piura	Tipo	Transversal descriptivo
Año	2020		

Objetivo	objetivo determinar la relación entre las variables de estudio y sus dimensiones respectivas.	Diseño	No experimental
Resultados		Método	Deductivo
		Población	240 clientes
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluye que hay una relación positiva entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadística.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	el ministerio de salud a través de la RM 527-2011/ MINSA realizó una encuesta para identificar la satisfacción al cliente, utilizando el método SERVQUAL esta escala pluridimensional realizada por Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, el objetivo de la investigación fue analizar la calidad de atención que expresan los usuarios, concluyendo así que los servicios que se brindan en salud para responder a las necesidades del paciente y el personal de la institución. La cual definen que, a mayor calidad de servicio, propaga una mayor satisfacción de los usuarios; y a menor calidad de servicio, menor satisfacción de los consumidores..		
Referencia	(Pilar, 2020)		

Datos del antecedente Nacional X:			
Título	Calidad de servicio en el supermercado metro de Perú	Metodología	
Autor	Gardi Melgarejo, Victoria Venturo Orbegoso, Carlos Oswaldo Faya Salas, Adela Jesús Majo Marufo, Helga Ruth	Enfoque	Utilizo cuestionario - Cuantitativa
Lugar:	Chiclayo	Tipo	Transversal descriptivo
Año	2020		

Objetivo	El objetivo principal de este estudio fue analizar la calidad de servicio en el Supermercado Metro de Perú	Diseño	No experimental
Resultados		Método	Deductivo
		Población	clientes
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	La calidad de servicio que brinda el supermercado es eficaz, los colaboradores brindan una atención personalizada, demuestran interés por el cliente, denotan predisposición para ayudar, brindar seguridad y confianza, las instalaciones físicas están bien distribuidas y los equipos tecnológicos que utilizan ayudan a lograr la satisfacción y cubrir las expectativas de los clientes.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadística.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Se realizó una encuesta sobre las variables de satisfacción con la atención de farmacia en Puno, por lo tanto, el objetivo del estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de atención de farmacia. Se utilizaron métodos de diseño cualitativo, no experimental, descriptivo y transversal, una muestra de 369 usuarios para recolectar datos de la encuesta mediante un cuestionario cerrado. Los resultados muestran que la mayoría de los participantes considera normal la satisfacción con los servicios farmacéuticos (70%), seguida de baja (18%) y un pequeño número alta (12,7%). Se evalúan cuatro dimensiones. El estudio encontró que los factores que afectan el servicio de farmacia son múltiples, la satisfacción del usuario es frecuente y es necesario fortalecer la confianza, mejorar el tratamiento y optimizar el tiempo de respuesta.		
Referencia	(Gardi Melgarejo, Venturo Orbegoso, Faya Salas, & Majo Marrufo, 2020)		
Datos del antecedente Nacional X:			
Título	Calidad de servicio y satisfacción del cliente de Garantía de Salud de la Clínica Good Hope, Lima, 2017	Metodología	
Autor	Cisneros Sandoval, Liseth Eunice	Enfoque	Utilizo cuestionario - Cuantitativa
Lugar:	Lima, Peru	Tipo	Transversal descriptivo
Año	2017		
Objetivo	objetivo principal determinar el nivel de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la Clínica Good Hope, Lima 2017	Diseño	No experimental

Resultados		Método	Deductivo
		Población	310
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	e concluye que existe una correlación positiva baja ($\tau=,305$; $p=,000$) entre aspectos tangibles del servicio y satisfacción; una correlación positiva moderada entre confiabilidad del servicio y satisfacción ($\tau=,579$; $p=,000$), capacidad de respuesta y satisfacción ($\tau=,604$; $p=,000$). Finalmente, una correlación positiva media entre seguridad y satisfacción ($\tau=,463$; $p=,000$) y empatía del servicio y satisfacción del cliente ($\tau=,561$; $p=,000$)	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadística.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	En su estudio sobre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario con un plan de salud de la clínica en Lima, el objetivo fue averiguar qué tan conectadas están las variables anteriores. El estudio fue cuantitativo, con adecuado alcance descriptivo e incluyó a 120 usuarios, utilizando la encuesta como técnica de recolección de información. El resultado es una correlación baja pero positiva entre las variables. Se ha encontrado que se necesita tiempo suficiente para consultar, dar respuestas claras a los pacientes y comprender su diagnóstico. Además, contactar con clientes que no estén de acuerdo con la definición del proyecto		
Referencia	Fuente especificada no válida.		

Datos del antecedente Nacional X:			
Título	Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Usuario Externo En El Área De Farmacotecnia Del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé Periodo Enero-Diciembre 2018	Metodología	
Autor	Q.F. Nancy Maritza Flores Oloya	Enfoque	Utilizo cuestionario - Cuantitativa
Lugar:	Lima	Tipo	Transversal descriptivo
Año	2019		
Objetivo	Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero- diciembre 2018	Diseño	No experimental
Resultados		Método	Deductivo
		Población	240 clientes

		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluye que: Existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el área de Farmacotecnia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé periodo enero - diciembre 2018.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadística.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	se realizó una encuesta de 240 usuarios del área de farmacia hospitalaria, teniendo como objetivo de este estudio es determinar la relación entre ellos (Calidad de servicio y satisfacción de usuarios), la investigación es descriptiva, relevante, no empírica y cuantitativa, las variables cualitativas se evaluaron mediante la encuesta SERVQUAL para las variables de satisfacción de los usuarios externos, utilizando el cuestionario del Minsa, además se realizaron análisis descriptivos mediante tablas numéricas. obteniendo como conclusión que si existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y satisfacción de usuario.		
Referencia	(Oloya Flores, 2018)		

Datos del antecedente Nacional X:			
Título	Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos	Metodología	
Autor	Ivaro Danny Benites Bernabé Ericson Felix Castillo Saavedra Cinthia Rosales Marquez Rosa María Salas Sánchez Cecilia Elizabeth Reyes Alfaro	Enfoque	Utilizo cuestionario - Cuantitativa
Lugar:	Perú	Tipo	Transversal descriptivo
Año	2021		
Objetivo	Determinar los factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos.	Diseño	No experimental
Resultados		Método	Deductivo
		Población	210 clientes
		Muestra	
		Unidades informantes	

Conclusiones	La calidad del servicio proporcionada en las consultas externas se comporta de manera variable entre los hospitales públicos, siendo solamente dependiente del tipo de usuario atendido.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadística.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	se realizó un estudio de calidad de atención a usuarios en el sector salud, cuyo objetivo fue detectar los factores determinantes relacionados con la calidad del servicio en los hospitales públicos peruanos. El estudio fue descriptivo, utilizando 210 pacientes que fueron encuestados mediante el método SERVQUAL. Se realizó un análisis inferencial basado en la normalidad de los datos para identificar diferencias significativas entre las dimensiones de la calidad del servicio de los hospitales encuestados, concluyendo que la calidad de los servicios de consulta externa en los hospitales públicos varía según el tipo de usuarios atendidos		
Referencia	(Benites Bernabé, Castillo Saavedra, Marquez, Salas Sánchez, & Reyes Alfaro, Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos, 2021)		

Matriz 6. Esquema de Teorías

Teorías administrativas			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
Teoría de las relaciones humanas	Idalberto Chiavenato	La Teoría de las relaciones humanas, la motivación es el impulso que permite esforzarse en alcanzar los objetivos organizacionales siempre y cuando se satisfaga alguna necesidad individual; de ahí nace el concepto de moral.	La teoría de las relaciones humanas, es el punto clave para un progreso de las diferentes diligencias laborales, los empleadores son parte importante en la asociación. Pues la motivación es el empuje para poder lograr los objetivos
Teoría del comportamiento organizacional	STEPHEN P. ROBBINS	El comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicarlos conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización	La teoría del comportamiento organizaciones indica que toda sociedad para poder llegar a tener una buena gestión, se tiene que implicar a todo el ambiente interno de las sociedades, con la finalidad de poder obtener una buena relación de los trabajadores y una mejora en las actitudes, esto ayudara a las personas a que puedan devolverse mucho más y además el beneficio a las sociedades

Teoría del desarrollo organizacional	Rafael Guízar Montúfar	El estudio de los procesos sociales que se dan dentro de una empresa con el objetivo de ayudar a sus miembros a identificar los obstáculos que bloquean su eficacia como grupo y a tomar medidas para hacer óptima la calidad de sus interrelaciones, para influir de manera positiva y significativa en el éxito de los objetivos de la empresa.	Teoría del desarrollo organizacional, nos menciona que ayuda analizar los cambios de las sociedades, teniendo como finalidad los cambios tanto personal como de trabajo en equipos, para así estar preparados ante cualquier adversidad que pudiese pasar y así llegar a los objetivos de la empresa
--------------------------------------	------------------------	---	--

Matriz 7. Sustento teórico

Teoría Teoría de las relaciones humanas, Comportamiento organizacional y desarrollo organizacional			
Autor de mayor relevancia o creador de la teoría:			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La Teoría de las relaciones humanas, la motivación es el impulso que permite esforzarse en alcanzar los objetivos organizacionales siempre y cuando se satisfaga alguna necesidad individual; de ahí nace el concepto de moral.	El comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicarlos conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización	El estudio de los procesos sociales que se dan dentro de una empresa con el objetivo de ayudar a sus miembros a identificar los obstáculos que bloquean su eficacia como grupo y a tomar medidas para hacer óptima la calidad de sus interrelaciones, para influir de manera positiva y significativa en el éxito de los objetivos de la empresa
Parfraseo	La teoría de las relaciones humanas, es el punto clave para un progreso de las diferentes diligencias laborales, los empleadores son parte importante en la asociación. Pues la motivación es el empuje para poder lograr los objetivos	La teoría del comportamiento organizaciones indica que toda sociedad para poder llegar a tener una buena gestión, se tiene que implicar a todo el ambiente interno de las sociedades, con la finalidad de poder obtener una buena relación de los trabajadores y una mejora en las actitudes, esto ayudara a las personas a que puedan devolverse mucho más y además el beneficio a las sociedades	Teoría del desarrollo organizacional, nos menciona que ayuda analizar los cambios de las sociedades, teniendo como finalidad los cambios tanto personal como de trabajo en equipos, para así estar preparados ante cualquier adversidad que pudiese pasar y así llegar a los objetivos de la empresa
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Chiavenato (2004)	(P. ROBBINS, 2009)	(Guízar Montúfar, 2008)

Relación de la teoría con el estudio	El triángulo del servicio, nos permite trazar la estrategia del servicio, el personal y los sistemas, enfocándonos, en el personal que tenemos a cargo del servicio, el proceso de atención al cliente, como resultado en un cliente decidido a comprar y satisfecho.
Redacción final	La calidad de servicio está en función de las exigencias del mercado, tomando en cuenta estos aspectos: actitud, rapidez y puntualidad en la entrega, Fiabilidad en las metas prometidas, Cumplimiento en la entrega de sus resultado, nuestro objetivo es mejorar las experiencias que tiene el cliente con nuestro servicio brindado por parte del laboratorio clínico .

Matriz 9. Construcción de la categoría

Categoría: Calidad de servicio					
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5
Cita textual	Servicio es entonces entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor.	Es importante tener en cuenta que la intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad son elementos diferenciadores que pueden estar vinculados o no con un producto físico	Se puede definir el servicio como un producto con un significativo componente intangible.	La calidad es equivalente a la Satisfacción del cliente.	“La calidad del servicio debe dejar de ser una idea amorfa o mística. Utilizando el marco general de nuestra investigación basada en el modelo de las deficiencias y de la metodología estructurada en SERVQUAL, intentamos transmitir la idea de que el servicio es susceptible de ser definido, de ser medido y de ser perfeccionado”.(Parasuraman,1993, p.202)
Parfraseo	El servicio es un conjunto de acciones que genera una satisfacción en el consumidor de dicho servicio.	Para comprender la calidad de servicio es primordial entender que posee las siguientes características: intangibilidad,	El servicio es un producto con la característica de intangibilidad bien marcada.	El fin en sí de la palabra calidad es poder satisfacer al cliente.	Explica que la idea de calidad de servicio es propensa a ser definida, medida y perfeccionada de acuerdo a cada organización. Además se puede

		inseparabilidad, heterogeneidad así como también caducidad.				determinar la calidad de servicio con el modelo SERVQUAL.		
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Duque Oliva, 2005)	(Villalba Sánchez, Cristian, 2013)		(Valls Figueroa, Román Vélez, Chica, & Salgado Cepero, 2017)	(Morales Sánchez & Hernández Mendo, 2004)	(A. Zeithaml, Parasuraman, & L. Berry, 1993)		
Utilidad/ aporte del concepto	El servicio de calidad es un conjunto de acciones ligados en algunas ocasiones a un producto, estas acciones tienen las características de ser intangibles, inseparables, homogéneas y caducidad, asimismo todo esto para satisfacer al cliente.							
Redacción final	El servicio de calidad es un conjunto de acciones ligados en algunas ocasiones a un bien, estas acciones tienen las características de ser intangibles, inseparables, homogéneas y caducidad, asimismo todo esto para satisfacer al cliente. Este concepto nos ayuda a comprender de que se compone un servicio de calidad y cuál es su objetivo de ser.							
Redacción de la categoría de estudio	.							
Construcción de las subcategorías según la fuente elegida	Sub categoría 1		Sub categoría 2		Sub categoría 3		Sub categoría 4	
	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Empatía	
Construcción de los indicadores	I1	Tecnología	I5	Formalidad	I9	Rapidez	I13	Trato al cliente
	I2	Infraestructura	I6	Información	I10	Consultas	I14	Comunicación
	I3		I7		I11		I15	
	I4		I8		I12		I16	
Cita textual de la subcategoría	Es todo aquel elemento que es visible dentro de la parte interna de la empresa		consta en brindar un servicio formal y con exactitud; capacidad de respuesta		Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido		Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada.	
	Los servicios no pueden ser mantenidos en inventario; si no se utiliza la capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre.		Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa		representa la rapidez en la que son atendidos los clientes y la disposición que tienen los colaboradores en ayudar a los clientes		Hace referencia a la capacidad que tiene la empresa para comprender y entender al cliente, cada una de ellas son de gran importancia para las organizaciones	

Parfraseo	Todos estos son elementos visibles dentro de la empresa.	La calidad de servicio ofrece un servicio preciso con una amplia capacidad de respuesta	Es la Manera de estar dispuesto apoyar a los consumidores y así poder brindar un servicio apropiado.	La asociación brinda un alto servicio de atención al cliente con una atención muy específica
	El servicio no se puede mantener en stock, si la capacidad de producción del servicio no se agota, se perderá irremediamente.	Calidad de servicio es fundamental en una asociación ya que se encarga de que el consumidor pueda tener confiabilidad y seguridad	Capacidad de respuesta es la velocidad en al que responde al consumidor .	No indica que la comunicación es pieza fundamental entre consumidor y empresa, lo cual fortalece el servicio que ofrecen,

Matriz 10. Justificación

Justificación teórica	
¿Qué teorías sustentan la investigación?	¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?
<ol style="list-style-type: none"> 1. Teoría de las relaciones humanas 2. Teoría del comportamiento organizacional 3. Teoría del desarrollo organizacional 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se puede ver la importancia que tiene los empleadores en el desplazamiento de sus capacidades en las diferentes areas 2. Aporta al estudio la importancia del comportamiento que tiene los empleadores con la asociación y con el consumidor 3. En el estudio nos indica que logro identificar los aportes de los empleadores en la porta interna de la sociedad con ellas el desarrollo, funcionamiento y efectividad.
Redacción final	<p>La teoría de las relaciones humanas, es el punto clave para un progreso de las diferentes diligencias laborales, los empleadores son parte importante en la asociación. Pues la motivación es el empuje para poder lograr los objetivos Chiavenato (2004).</p> <p>La teoría del comportamiento organizaciones indica que toda sociedad para poder llegar a tener una buena gestión, se tiene que implicar a todo el ambiente interno de las sociedades, con la finalidad de poder obtener una buena relación de los trabajadores y una mejora en las actitudes, esto ayudara a las personas a que puedan devolverse mucho más y además el beneficio a las sociedades P. ROBBINS(2009).</p> <p>Teoría del desarrollo organizacional, nos menciona que ayuda analizar los cambios de las sociedades, teniendo como finalidad los cambios tanto personal como de trabajo en equipos, para asi estar preparados ante cualquier adversidad que pudiese pasar y asi llegar a los objetivos de la empresa Guízar Montúfar(2008).</p>
Justificación práctica	
¿Por qué realizar el trabajo de investigación?	¿Cómo el estudio aporta a la organización?
<ol style="list-style-type: none"> 1. Porque se mejorará la calidad de servicio, mediante el uso de una propuesta de solución 2. . 3. . 4. . 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se mejorará la atención al cliente y esto permitirá que haya nuevos clientes y estos puedan recomendar 2. Se mejorará el aumento de personal, esto permitirá realizar una buena distribución en las diferentes áreas.
Redacción final	<p>La finalidad del presente trabajo será brindar mayor conocimiento en la calidad de servicio en el Sector Salud Ocupacional teniendo en cuenta los principales factores que tuvieron tanta influencia en nuestra problemática, para mejorar la calidad del servicio se buscara solución para el desarrollo y el cumplimiento de cada uno de nuestros objetivos a desarrollarse en esta investigación.</p>

	Se puede indicar que cualquier sistema de salud carece de conocimientos previos sobre las distintas actividades que se desarrollan dentro de la clínica, mediante un manejo apropiado en la calidad del servicio hacia el cliente, con gestiones de distintos procesos bien fundamentados. Se tendrá como objetivo Determinar como la mejora de calidad incide en el Sector Salud Ocupacional.
--	--

Justificación metodológica	
¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque mixto-proyectivo?	¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar el diagnóstico y la propuesta? Como aporta a la ciencia
<ol style="list-style-type: none"> 1. Porque permite profundizar el estudio utilizando los enfoques cuantitativos y cualitativos 2. Permite realizar la triangulación entre las unidades informantes teorías, conceptos y las entrevistas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mediante el uso del cuestionario se realizará un Pareto para poder verificar los resultados el 20% de falencias críticas que aquejan a la organización, Asimismo se ejecutará la herramienta para poder implementar las categorías del problema principal y así poder llegar a la conclusión y analizar cuáles son los principales problemas que estén teniendo en la organización. 2. Verificando los aportes Científicos según el enfoque se verifico que a nivel nacional hay investigaciones que tiene como prioridad el enfoque cuantitativo a diferencia del cualitativo. Por lo que conlleva a concluir que el presente estudio se efectuará con el enfoque mixto y esto a su vez permitirá que los futuros estudiantes puedan tener como ejemplo.
Redacción final	El presente estudio nos indica que la justificación metodológica se efectuará con el enfoque mixto y esto a su vez permitirá que los futuros estudiantes puedan tenerlo como ejemplo. Asimismo las herramientas que utilizaran se ejecutaran en cuestionarios y/o entrevistas y así poder analizar el resultado.

Matriz 11. Matriz de problemas y objetivos

Problema general	Objetivo general
-------------------------	-------------------------

¿Cómo mejorar la calidad de servicio en el Laboratorio de Clínico, Lima, 2022?	Demostrar una mejora de la calidad de servicio en el Laboratorio de Clínico, Lima, 2021
Problemas específicos	Objetivos específicos
¿Cuál es la situación de la calidad de servicio en el Laboratorio de Clínico, Lima, 2022?	Analizar en qué estado se encuentra la calidad de servicio en el Laboratorio de Clínico, Lima, 2022
¿Cuáles son los factores de mayor relevancia que inciden negativamente en no brindar una buena calidad de servicio en el Laboratorio de Clínico, Lima, 2022?	Identificar los factores que influyen en la calidad de servicio de en el Laboratorio de Clínico, Lima, 2022?

Matriz 14. Metodología

Enfoque de investigación Mixto			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La investigación mixta por su amplia proyección problemática, no tiene como meta “reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de	Castro & Godino (2011) comentan sobre el enfoque mixto: Se da prioridad a la recogida y análisis de datos tanto cualitativos como cuantitativos en un único estudio en el que los datos son recogidos concurrente o secuencialmente, e implica la integración de los datos en una o más etapas en el proceso de investigación. A veces se usan datos y análisis cualitativos o cuantitativos, pero se	La investigación mixta, también llamada investigación múltiple o integrativa es un tipo de investigación donde se utiliza una metodología que busca integrar los métodos cualitativos y cuantitativos en el mismo estudio. Muchos estudiosos piensan que la investigación

	indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 532),	mezclan de manera marginal, pero los tipos de cuestiones y las inferencias son o bien cuantitativas o cualitativas. Otras definiciones de los métodos mixtos requieren una combinación sinérgica entre los aspectos cualitativos y cuantitativos en lugar de una combinación de dos métodos discretos.	mixta es una manera de potenciar las bondades y funcionalidades que cada método por separado conlleva.
Parfraseo	La Investigación Mixta suma resistencia en la investigación Cualitativa y la cuantitativa con la finalidad de minimizar las debilidades	La Investigación Mixta Fusiona Los Datos Tanto Cuantitativos Como Cualitativos, Con Un Solo Enfoque Lo Que Hace Es Trabajar De Manera Conjunta Para Un Estudio Más ,Completo	La Investigación Combinada, También Conocida Como Investigación Multivariante O Investigación Integrada, Es Un Método De Investigación Que Tiene Como Objetivo Integrar Métodos Cualitativos Y Cuantitativos En Un Solo Estudio. Muchos Científicos Creen Que La Investigación Mixta Es Una Forma De Aumentar Los Beneficios Y La Correspondiente Viabilidad De Cualquier Enfoque.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Baptista Lucio, Fernández Collado, & Hernández Sampieri, 2014) Metodología De La Investigación - 6ta Edición Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.	(Castro & Godino, 2010) Métodos Mixtos De Investigación En Las Contribuciones A Los Simposios De La Seiem (1997-2010.	(Ayala, 2021)
Utilidad/ aporte del concepto	El Enfoque Mixto Se Utiliza Mucho Para La Lectura De Los Datos		
Redacción final	Baptista Lucio, Fernández Collado Y Hernández Sampieri, (2014) Nos Indica Que La Investigación Mixta Suma Resistencia En La Investigación Cualitativa Y La Cuantitativa Con La Finalidad De Minimizar Las Debilidades, Asimismo Castro Y Godino (2010) Nos Dice Que La Investigación Mixta Fusiona Los Datos Tanto Cuantitativos Como Cualitativos, Con Un Solo Enfoque Lo Que Hace Es Trabajar De Manera Conjunta Para Un Estudio Más Completo, Finalmente Ayala (2021) La Investigación Combinada, También Conocida Como Investigación Multivariante O Investigación Integrada, Es Un Método De Investigación Que Tiene Como Objetivo Integrar Métodos Cualitativos Y Cuantitativos En Un Solo Estudio. Muchos Científicos Creen Que La Investigación Mixta Es Una Forma De Aumentar Los Beneficios Y La Correspondiente Viabilidad De Cualquier Enfoque.		

Sintagma Holística			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	
Cita textual	Construir una definición sintagmática de investigación, desde una comprensión holística, implica identificar el punto de encuentro entre las diferentes definiciones que aportan los modelos epistémicos, pero al mismo tiempo descubrir la complementariedad entre aquellos aspectos que vistos desde diferentes perspectivas	es percibida como la condición englobante de la diversidad del conocimiento humano que permite la vigencia de las ideas y predispone de un sentido significativo a la vida de las personas.	
Parfraseo	Cree la sintaxis de la investigación, desde una comprensión integral, incluida la definición de puntos de que se reúnen entre diferentes definiciones proporciona modelos de epistemia, pero detecta simultáneamente entre estos aspectos. Se puede ver desde diferentes perspectivas.	Se considera un prerrequisito primordial para la diversidad del conocimiento humano que permite que las ideas tengan valor y den sentido a la vida de las personas	
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Hurtado de Barrera, 2010)	(Carhuancho Mendoza, Nolzco Labajos, Sicheri Monteverde, Guerrero Bejarano, & Casana Jara, 2019)	
Redacción final	Hurtado de Barrera (2010) Cree la sintaxis de la investigación, desde una comprensión integral, incluida la definición de puntos que se reúnen entre diferentes definiciones proporcionando modelos de epistemia, pero detecta simultáneamente entre estos aspectos. Se puede ver desde diferentes perspectivas, asimismo Carhuancho Mendoza, Nolzco Labajos, Sicheri Monteverde, Guerrero Bejarano y Casana Jara (2019) Se considera un prerrequisito primordial para la diversidad del conocimiento humano que permite que las ideas tengan valor y den sentido a la vida de las personas		

Tipo de investigación básica			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	
Cita textual	También recibe el nombre de investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.	Se denomina investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece en él. El objetivo es incrementar los conocimientos científicos pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico	

Parfraseo	También tiene el nombre de investigación limpia, teoría o esencia, El objetivo es construir 40 nuevas teorías o modificación del conocimiento científico o filosófico existente, pero sin sus aspectos reales.	También llamada como investigación Limpio o teoría. Se caracteriza porque sucede en la estructura teórica y aún en ella. El objetivo es aumentar el conocimiento científico, pero no hay un aspecto real de ellos.	
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(SUPO C & CAVERO A, 2014)	(Muntané, INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN BÁSICA, 2010)	
Redacción final	Supo C.y Cavero A. (2014) Se le conoce con el nombre de investigación limpia, teoría o esencia, El objetivo es construir 40 nuevas teorías o modificación del conocimiento científico o filosófico existente, pero sin sus aspectos reales, asimismo Muntané (2010) También llamada como investigación impio o teoría. Se caracteriza porque sucede en la estructura teórica y aún en ella. El objetivo es aumentar el conocimiento científco, pero no hay un aspecto real de ellos.		

Proyectiva			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Esta investigación está relacionada con el diseño, preparación de las técnicas y procedimientos para el tipo de investigación que ha optado. El resultado es perceptible en los criterios metodológicos del estudio. Es preciso acotar que aquí se completa el holograma de la investigación, se vuelven a los objetivos, y se describe el denominado holotipo de la intervención, que sirve para direccionar la ruta a seguir durante el proceso de investigación y abarca desde la definición del estudio, determinación del diseño, la selección de los instrumentos de investigación, la selección de las técnicas de análisis de resultados hasta una posible solución.	tiene como objetivo diseñar o crear propuestas dirigidas a resolver determinadas-situaciones. Los provecetos de arquitectura e ingeniería, el diseño de maquinarias, la creación de programas de intervención social, el diseño de programas de estudio, los inventos, la elaboración de programas informáticos, entre otros, siempre que estén sustentados en un proceso de investigación, son ejemplos de investigación proyectiva. Este tipo de investigación potencia el desarrollo tecnológico	Cita 3
Parfraseo	Investigación que involucre el diseño, preparación técnica y procedimental del tipo de estudio elegido. Los resultados se pueden ver en los criterios metodológicos del estudio.	Su propósito es diseñar o hacer recomendaciones para abordar situaciones específicas. Proyectos de arquitectura e ingeniería, diseño mecánico, creación de proyectos de intervención social, diseño de proyectos educativos, inventos, desarrollo de programas informáticos, y más. son ejemplos de estudios de diseño siempre que estén respaldados por el proceso de investigación. Este tipo de investigación facilita el desarrollo de tecnología	Parfraseo 3

Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Carhuancho Mendoza, Nolzco Labajos, Sicheri Monteverde, Guerrero Bejarano, & Casana Jara, 2019)	(Hurtado de Barrera, 2010)	
Redacción final	Carhuancho Mendoza, Nolzco Labajos, Sicheri Monteverde, Guerrero Bejarano Y Casana Jara (2019) Investigación que involucre el diseño, preparación técnica y procedimental del tipo de estudio elegido. Los resultados se pueden ver en los criterios metodológicos del estudio. Asimismo Hurtado de Barrera J.(2010) Su propósito es diseñar o hacer recomendaciones para abordar situaciones específicas. Proyectos de arquitectura e ingeniería, diseño mecánico, creación de proyectos de intervención social, diseño de proyectos educativos, inventos, desarrollo de programas informáticos, y más. son ejemplos de estudios de diseño siempre que estén respaldados por el proceso de investigación. Este tipo de investigación facilita el desarrollo de tecnología		

Método de investigación 1 - Analítico			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La investigación analítica intenta desentrañar lo que está más allá de lo evidente. La investigación analítica son los análisis de contenido en los medios de comunicación, los análisis de obras de arte, vídeo, cine y teatro, los análisis literarios, los análisis filosóficos, los análisis situacionales, los análisis semiológicos, entre otros.	Corresponde a las actividades reflexivas y analíticas por parte del investigador en concordancia con el planteamiento de investigación. En ese sentido, es importante la lectura y revisión de las propuestas teóricas, así como los estudios previos realizados para analizar los bosquejos relacionados con su estudio. Es por ello, relevante que el investigador no solo interprete los contenidos, sino que los juzgue, y sea capaz de seleccionar el material bibliográfico conveniente relacionado con su investigación. El análisis respectivo le permite reconocer, argumentaciones, aportes válidos y limitaciones del marco teórico estudiado	El método analógico es aquel procedimiento donde se estudia fenómenos de manera comparativa, es decir, este se fundamenta en comparar hechos o acciones de experiencias pasadas con las experiencias actuales, por lo que consiste en un proceso de razonamiento basado en la capacidad de asociación de la mente. El mismo permite la capacidad de comparación, convirtiéndose en una herramienta principal para el desarrollo de argumentos, igualmente se caracteriza por tener la capacidad de convencimiento por medio de la comparación de los elementos que tienen una relación'
Parfraseo	La investigación analítica lo que pretende es que podamos ver lo que está más allá de lo evidente.	Los autores, nos indican que el no solo debe interpretar el contexto, sino que también debe de seleccionar el contexto más fundamental que tenga relación con su investigación. Concluyendo que la Investigación analítica se ejecutara cuando el suceso sea está constituido con el planteamiento de investigación	Realiza un estudio donde diferencia las acciones o gestos de las vivencias pasadas con las vivencias actuales. Lo que permite que podamos diferencias los argumentos y así poder ejecutarlos en la investigación.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Hurtado de Barrera, 2010) <i>Metodología de la investigación: Guía para la comprensión holística de la ciencia</i> Cuarta edición: Caracas: Quirón ediciones, 2010	(Carhuancho Mendoza, Nolzco Labajos, Sicheri Monteverde, Guerrero Bejarano, & Casana Jara, 2019) <i>Metodología para la investigación holística</i> Primera edición: UIDE Guayaquil – Ecuador	(Lifeder, 2022). https://elsabercomoconocimientoucveac.blogspot.com/2019/02/metodos-de-la-investigacion-cientifica.html
Utilidad/ aporte del concepto	La investigación analítica nos indique que debemos saber interpretar un texto y así podamos encontrar las relaciones para la investigación.		

Redacción final	Carhuacho; Nolazco; Monteverde; Guerrero & Casana (2019), nos indican que el investigador no solo debe de interpretar el contexto, sino que también debe de seleccionar el contexto más fundamental y que tenga relación con su investigación, Lifeder (2022) Realiza un estudio donde diferencia las acciones o gestos de las vivencias pasadas con las vivencias actuales. Lo que permite que podamos diferenciar los argumentos y así poder ejecutarlos en la investigación.
------------------------	---

Método de investigación 2 - deductivo			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	El enfoque cuantitativo utiliza la lógica o razonamiento deductivo. Dentro del enfoque deductivo-cuantitativo, las hipótesis se contrastan con la realidad para aceptarse o rechazarse en un contexto determinado. según el enfoque cuantitativo-deductivo, el estudiante plantearía su problema de investigación definiendo su objetivo y su pregunta (lo que quiere hacer y lo que quiere saber).	Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. La ciencia se construye mediante el método deductivo y se valida con la crítica.	El método deductivo es una forma de razonamiento que deriva del método científico y que tiene como finalidad obtener conclusiones lógicas a partir de un grupo de premisas; es decir, se deduce. Si los hechos o premisas son ciertos, la conclusión también lo será.
Parfraseo	Los métodos cuantitativos utilizan el razonamiento lógico o deductivo. En los métodos cuantitativos deductivos, las suposiciones que se oponen a la realidad se aceptan o rechazan en un contexto dado. Con base en un razonamiento cuantitativo, el estudiante formulará su pregunta de investigación, definiendo sus objetivos y problemas	Esta línea de razonamiento pretende sacar conclusiones generales para explicaciones específicas. El método comienza con el análisis de supuestos, afirmaciones, leyes, principios, etc. sobre su relevancia general y valor probado para aplicarlos a una solución o práctica particular. La ciencia se establece mediante métodos deductivos y se verifica mediante críticas.	El método de deducción es una forma de teoría, proveniente de un método científico, y esto tiene como objetivo tener una conclusión lógica de un grupo de habitaciones; Significa. Si el evento o la base es correcta, la aplicación también será
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Baptista Lucio, Fernández Collado, & Hernández Sampieri, 2014)	(Bernal Torres, 2010)	(Lifeder, 2022)

Utilidad/ aporte del concepto	
Redacción final	Baptista Lucio, Fernández Collado, & Hernández Sampieri, (2014). Los métodos cuantitativos utilizan el razonamiento lógico o deductivo. En los métodos cuantitativos deductivos, las suposiciones que se oponen a la realidad se aceptan o rechazan en un contexto dado. Con base en un razonamiento cuantitativo, el estudiante formulará su pregunta de investigación, definiendo sus objetivos y problemas Baptista, Asimismo Bernal Torres (2010), Esta línea de razonamiento pretende sacar conclusiones generales para explicaciones específicas. La ciencia se establece mediante métodos deductivos y se verifica mediante críticas y Finalmente Lifeder (2022) El método de deducción es una forma de teoría, proveniente de un método científico, y esto tiene como objetivo tener una conclusión lógica de un grupo de habitaciones.

Método de investigación 3 - Inductivo			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y 60 Metodología de la investigación se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría	La creación de categorías a partir del análisis de unidades es una muestra de por qué el enfoque cualitativo es inductivo. Los nombres de las categorías y las reglas de clasificación deben ser claras para evitar reprocesos excesivos en la codificación. Recordemos que en el análisis cualitativo hay que reflejar lo que nos dicen los participantes en sus “propias palabras” el enfoque cualitativo es inductivo	El método inductivo plantea un razonamiento ascendente que fluye de lo particular o individual hasta lo general. Se razona que la premisa inductiva es una reflexión enfocada en el fin. Puede observarse que la inducción es un resultado lógico y metodológico de la aplicación del método comparativo
Parfraseo	Este enfoque utiliza la inferencia para sacar conclusiones de hechos específicos que se consideran verdaderos con el fin de sacar conclusiones de carácter general. El método comienza con el examen de cada hecho y el desarrollo de conclusiones	la clasificación del análisis de unidades es un ejemplo de por qué los métodos cualitativos son inductivos. Los nombres de categoría y las taxonomías deben ser claros para evitar una reescritura excesiva de código	Se puede concluir que el foco es la premisa inductiva final. Puedes ver que la inducción es un resultado lógico y metodológico
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Bernal Torres, 2010)	(Baptista Lucio, Fernández Collado, & Hernández Sampieri, 2014) <i>Metodología de la Investigación - 6ta Edición</i>	(Método inductivo, 2022)

	<p><i>Metodología de la Investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales – 3era Edición</i></p> <p>PEARSON EDUCACIÓN, Colombia, 2010. ISBN: 978-958-699-128-5</p>	<p>McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.00</p>	
Utilidad/ aporte del concepto			
Redacción final	<p>El enfoque inductivo utiliza la inferencia para sacar conclusiones de hechos específicos que se consideran verdaderos con el fin de sacar conclusiones de carácter general. El método comienza con el examen de cada hecho y el desarrollo de conclusiones Bernal Torres (2010) La clasificación del análisis de unidades es un ejemplo de por qué los métodos cualitativos son inductivos. Los nombres de categoría y las taxonomías deben ser claros para evitar una reescritura excesiva de código Baptista Lucio, Fernández Collado, & Hernández Sampieri (2014), concluyendo que el foco es la premisa inductiva final. Puedes ver que la inducción es un resultado lógico y metodológico Método inductivo (2022)</p>		

Técnica de recopilación de datos 1 – Encuesta			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	<p>Procedimiento que se realiza en el método de encuesta por muestreo en el cual se aplica un instrumento de recolección de datos formado por un conjunto de cuestiones o reactivos cuyo objetivo es recabar información factual en una muestra determinada. También es conocido como survey. Cuando el cuestionario se aplica a toda la población toma el nombre de censo</p>	<p>La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz</p>	<p>La encuesta como técnica de investigación se caracteriza por utilizar una serie de procedimientos estandarizados, a partir de cuya aplicación se recogen, procesan y analizan un conjunto de datos de una muestra estimada como representativa de una población o universo mayor, al cual se extrapolarán los resultados que de ella se obtengan.</p>
	<p>La encuesta es un instrumento para obtener datos de una muestra para lograr el objetivo propuesto.</p>	<p>Es una técnica muy conocida que permite conseguir y gestionar información de manera rápida.</p>	<p>La encuesta como método de investigación se caracteriza por el uso de una serie de procedimientos estandarizados, desde la aplicación de un conjunto de datos recolectados, hasta el</p>

Parfraseo			procesamiento y análisis de una muestra representativa estimada de la población
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Sánchez Carlessi, Reyes Romero, & Mejía Sáenz, 2018)	(Anguitaa, Labrador, & Campos, 2002)	(Castro & Fitipaldo, 2022)
Redacción final	<p>Redacción final La encuesta nos permitirá obtener información de la muestra, por medio de un cuestionario estandarizado para luego gestionar y analizar dicha información con la finalidad de cumplir los objetivos de la investigación. Por eso para nuestra investigación usaremos este instrumento con el cual obtendremos la información y datos pertinentes para cumplir nuestros objetivos.</p> <p>Sánchez Carlessi, Reyes RomeroMejía Sáenz(2018) No indica que la encuesta es un instrumento para obtener datos de una muestra para lograr el objetivo propuesto., ademas Anguitaa, Labrador y Campos(2002) formula que la encuesta es una técnica muy conocida que permite conseguir y gestionar información de manera rápida, finalmente Castro y Fitipaldo (2022) en su investigacion nos dice que La encuesta como método de investigación se caracteriza por el uso de una serie de procedimientos estandarizados, desde la aplicación de un conjunto de datos recolectados, hasta el procesamiento y análisis de una muestra representativa estimada de la población.</p>		

Instrumento de recopilación de datos 1 – Cuestionario			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Hernández (2014, p.217) “Los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo (por ejemplo, para calificar el desempeño de un gobierno, conocer las necesidades de hábitat de futuros compradores de viviendas y evaluar la percepción ciudadana sobre ciertos problemas como la inseguridad)”	Sánchez (2018, p.41) “Técnica indirecta de recogida de datos. Es un formato escrito a manera de interrogatorio, en donde se obtiene información acerca de las variables a investigar”	(Ñaupas,2013,p.27)“El cuestionario es una modalidad de la técnica de la Encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula, que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación. Su finalidad es recopilar información para verificar las hipótesis de trabajo.”
Parfraseo	Los cuestionarios son un serie de preguntas determinadas previamente para conocer y/o evaluar una o más variables.	Son un grupo de preguntas para obtener datos e información respecto a una o más variables de estudio.	Es un método de la Encuesta, se formula un grupo de preguntas relacionadas a las variables de la investigación con el fin de conseguir información.

Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Hernández-Sampieri, 214-217)	(Sánchez Carlessi, Reyes Romero, & Mejía Sáenz, 2018)	(Ñaupas Paitán, Valdivia Dueñas, Palacios Vilela, & Romero Delgado, 2018)
Redacción final	Los cuestionarios son una serie de preguntas predefinidas sobre el conocimiento y / o la evaluación de una o más variables, así como grupos de problemas relacionados con los datos e información sobre una o más variables utilizando el método de la encuesta, el grupo de construcción involucra los problemas de la Variables de investigación para recibir información.		

Procedimiento Cuantitativo		
Paso 1:	Se realizará la encuesta mediante Google formularios a los 46 trabajadores del área de producción.	
Paso 2:	Se consolidó la información de los 50 encuestados y se procesó en la herramienta SPSS v.26	
Paso 3:	Se obtuvo los resultados mediante tablas y gráficos, incluyendo el Pareto de los problemas más álgidos.	
Paso 4:	Se realizó la interpretación mediante la estadística descriptiva.	
Paso 5:	Se realizará la encuesta mediante Google formularios a los 46 trabajadores del área de producción.	
Método de análisis de datos – Estadística descriptiva		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	La “Estadística descriptiva es el conjunto de métodos para organizar, resumir y presentar los datos de manera informativa” (Mason, Lid, & Marchal, 2001). Entonces esta Estadística tiene como finalidad presentar en forma apropiada las características de los datos que pertenecen al conjunto	Es una rama de la estadística que se ocupa de la descripción de los datos en análisis, es decir, los tipos de medidas y operaciones usados que tienen como finalidad presentar al lector un panorama organizado y sintético de las relaciones que los datos en cuestión guardan entre sí, su distribución, jerarquía y forma de presentación.
Parfraseo	La estadística descriptiva es un conjunto de métodos para organizar, sintetizar por lo que el objetivo de tales estadísticas es presentar adecuadamente las características de los datos pertenecientes al conjunto.	Esta es la sección de estadísticas que se ocupa de la descripción de los datos que se analizan, cuyo propósito es brindar al lector una imagen completa y organizada de las relaciones entre los datos analizados
Evidencia de la referencia	(Ñaupas Paitán, Valdivia Dueñas, Palacios Vilela, & Romero Delgado, 2018)	(Sánchez Carlessi, Reyes Romero, & Mejía Sáenz, 2018)

utilizando Ms word		
Redacción final	La estadística descriptiva es un conjunto de métodos para organizar, sintetizar por lo que el objetivo de tales estadísticas es presentar adecuadamente las características de los datos pertenecientes al conjunto. Esta es la sección de estadísticas que se ocupa de la descripción de los datos que se analizan, cuyo propósito es brindar al lector una imagen completa y organizada de las relaciones entre los datos analizados.	

Cualitativa

Escenario de estudio	
Criterios	
Lugar geográfico	Laboratorio Clínica
Provincia/Departamento	Miraflores – Lima
Descripción del escenario vinculado al problema	El área de Ventas

Participantes – Unidades informantes (mínimo 4)			
Criterios	P1	P2	P3
Sexo	M		
Edad	48		
Profesión	Jefe de ventas	Recepcionista	Call center
Rol (función)	Jefe de ventas supervisan y planifican al área de ventas	Recepcionista se encarga de recibir los reclamos ya que una de sus funciones es recibir al cliente.	Call Center brindar el servicio de ofrecimiento de los paquetes

Justificar porqué se seleccionó a los sujetos	Las 3 áreas son factores importantes, ya que son colaboradores que están como primer filtro directamente con el cliente. Donde pueden recolectar los puntos de vista del cliente relacionado con el servicio brindado por la representada.
--	--

Técnica de recopilación de datos 1 – Entrevista			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La entrevista es una modalidad de la encuesta, que consiste en formular preguntas en forma verbal al encuestado con el objetivo de obtener respuestas o informaciones y con el fin de verificar o comprobar las hipótesis de trabajo; es una especie de conversación formal entre el investigador y el investigado o entre el entrevistador y el entrevistado o informante	Técnica de investigación basada en la interacción personal de tipo comunicativo, que tiene como objetivo central obtener información básica para la concreción de una investigación previamente diseñada y en función de las dimensiones que se pretenden estudiar	Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta.
Parfraseo	Las entrevistas son un método de encuesta, que sirve para obtener respuestas y verificación de hipótesis de trabajo	técnica de investigación basada en la interacción individual del tipo de comunicación, cuyo objetivo principal es obtener antecedentes para concretar una encuesta previamente diseñada y basada en los aspectos del estudio	es una técnica guía para establecer un contacto directo con aquellos que se consideran una fuente de información. En contraste con una encuesta, es una pregunta sobresaliente, una entrevista, aunque puede ser apoyada en un cuestionario muy flexible, diseñado para obtener información más espontánea y abierta.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Ñaupas Paitán, Valdivia Dueñas, Palacios Vilela, & Romero Delgado, 2018)	(Sánchez Carlessi, Reyes Romero, & Mejía Sáenz, 2018)	(Bernal Torres, 2010)
Redacción final	Ñaupas Paitán, Valdivia Dueñas, Palacios Vilela y Romero Delgado (2018) Las entrevistas son un método de encuesta, que sirve para obtener respuestas y verificación de hipótesis de trabajo, Asimismo Sánchez Carlessi, Reyes Romero y Mejía Sáenz (2018) Técnica de investigación basada en la interacción individual del tipo de comunicación, cuyo objetivo		

principal es obtener antecedentes para concretar una encuesta previamente diseñada y basada en los aspectos del estudio y Finalmente Bernal Torres (2010) es una técnica guía para establecer un contacto directo con aquellos que se consideran una fuente de información. En contraste con una encuesta, es una pregunta sobresaliente, una entrevista, aunque puede ser apoyada en un cuestionario muy flexible, diseñado para obtener información más espontánea y abierta.

Instrumento de recopilación de datos 1 – Guía de entrevistas			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	la guía de la entrevista, es el instrumento, la herramienta que sirve a la técnica de la entrevista, que consiste en una hoja simple no impresa, bien preparada, que contiene las preguntas a formular al entrevistado, en una secuencia determinada	Es el instrumento de recolección de información que guía el diálogo en el grupo focal. Comprende las preguntas a realizar en torno al evento de estudio. Por lo general la guía de entrevista está incorporada dentro del guión del moderador, el cual contiene aspectos adicionales relacionados con la dirección de la reunión.	
Parfraseo	Parfraseo 1	Parfraseo 2	
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Ñaupas Paitán, Valdivia Dueñas, Palacios Vilela, & Romero Delgado, 2018)	(Hurtado de Barrera, 2010)	
Redacción final	Integrar el parfraseo de las tres fuentes, luego incluir la utilidad/ aporte del concepto		

Procedimiento Cualitativo	
Paso 1:	Se construye la guía de entrevista y se recopila los EEEF
Paso 2:	Se ejecuta la entrevista mediante grabación o sesión zoom a las 4 unidades informantes del área de A, B, C
Paso 3:	Se transcribe las grabaciones en un documento word en formato RTF para poder cargarlo en el proyecto de ATLAS.TI
Paso 4:	Se construyen las redes con las subcategorías e indicadores.
Paso 5:	Se realiza el diagnóstico y la triangulación mediante el uso de las redes de categorías.

Método de análisis de datos – Triangulación		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	la triangulación se utiliza cuando las fuentes diversas se refieren al mismo evento, y no es necesaria cuando cada evento amerita una fuente distinta	Este método es más conocido y se utiliza cuando se pretende confirmar o corroborar resultados y efectuar una validación cruzada entre datos cuantitativos y cualitativos, así como aprovechar las ventajas de cada enfoque y minimizar sus desventajas o debilidades. Consiste en que de manera simultánea (concurrente) se recolectan y analizan datos cuantitativos y cualitativos referidos al problema de investigación
Parfraseo	Parafraseo 1	Parafraseo 2
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Hurtado de Barrera J. , 2010)	(Ñaupas Paitán, Valdivia Dueñas, Palacios Vilela, & Romero Delgado, 2018)
Redacción final	Integrar el parafraseo de las tres fuentes, luego incluir la utilidad/ aporte del concepto	

Aspectos éticos	
APA	Se aplicó APA en la versión 7 y turnitin
Muestra	La muestra es de 44 trabajadores de una población de 44
Data	Se trabajó con la data de Excel y spss